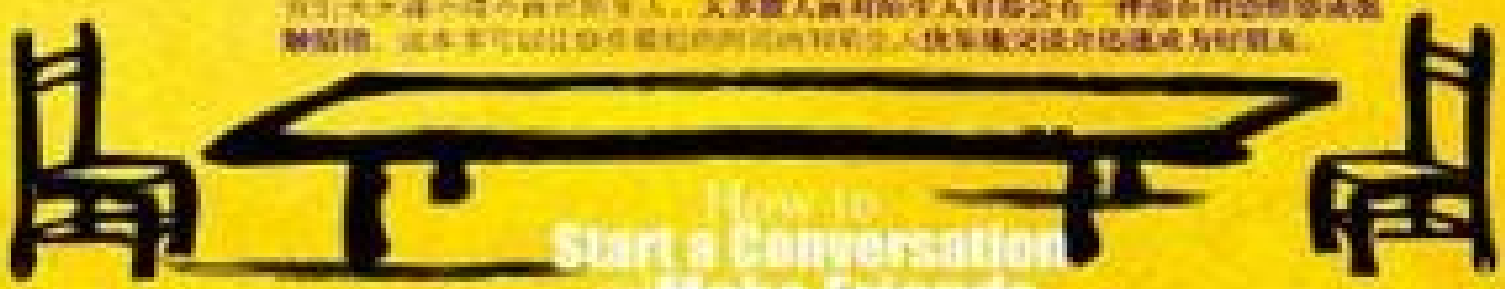
读完这本书，
你的交际处境就会彻底改变！

本页正文内容受版权保护

5分钟和陌生人成为朋友

[美] 迪·加德尔 著
孙俊清、张帆凌 译

修订升级版
40%新内容



How to
Start a Conversation
and
Make Friends

亚马逊网站社交类图书销售第1名
数百万美国青年的社交启蒙读物
跨国公司员工沟通技能内训教材
当当网上书店励志类图书畅销榜200周

中华工商联合出版社

读累了记得休息一会哦~

公众号：古德猫宁李

- 电子书搜索下载
- 书单分享
- 书友学习交流

网站：沉金书屋 https://www.chenjin5.com

- 电子书搜索下载
- 电子书打包资源分享
- 学习资源分享

您下载的该电子书来自:TXT书库

欢迎访问: www.txtsk.com

在此特别感谢：

感谢我妻子艾琳·考威尔，感谢她的爱和支持，感谢她在编辑方面给我许多出色的建议，感谢她在这25年中与我深入、有益的沟通。

感谢西蒙与舒斯特出版公司的编辑米歇尔·霍瑞和亚历山德拉·奥西，感谢他们热情而富有建设性的想法，以及他们对这本书的信任。

感谢我的代理人，赫布·沙夫纳，他帮我把这本书稿交给了西蒙与舒斯特出版公司，还代我做了很多事务性工作。

感谢杰弗瑞·霍伦德帮我完善了1980年的沟通课程，并在1983年形成了本书的第一版。

前言

这本书能带给你什么？《5分钟和陌生人成为朋友》于1983年首次出版。之后，我写了几本书，制作了一些录音带，也举办了许多关于交谈技巧方面的讲座。尽管我在交谈方面有过多年的教学和写作经验，但我仍然认为我还有很多需要学习的交谈艺术，因为交谈艺术实在是一门太丰富的学问。

本书的修改是建立在数百条读者和学生的反馈、问题，以及作者的研究和亲身经历的基础上。我把书的内容重新分成4个部分：

（1）充满信心，开始交谈。

（2）有魅力、有自信、有策略地开始、继续和结束交谈。

（3）通过互联网扩展商务关系和社交关系。

（4）将交谈推进到更深一层。

在本书的这一版中，新增加并改写的部分有：肢体语言，在简单的问候之后该说什么，向别人介绍自己，记住对方的名字，应对尴尬的交谈，开发社交网站，建立网络交谈和友谊，人际关系网络化，开始或重拾友谊，约会，交谈模式，与外国人交谈，60条提升沟通技巧和建立长

久关系的终极宝典。书中还收录了许多日常生活中经常遇到的问题（常见问题解答）。

大部分人都需要与人接触，而这种接触往往是一次很简单的交谈。开始交谈和交友的秘密有四个重要的原则：采取主动，接近对方；对对方表现出真正的兴趣；友好地对待对方；把对方和你自己都看成独特的个体，彼此分享很多共同的东西。当你能够很好地应用本书中所提到的这些观点以及交谈的技巧和窍门时，你就可以成为一个很好的交谈者。我希望这本新版的《5分钟和陌生人成为朋友》可以帮助你实现这个目标。

序

主动接近陌生人，并迅速成为朋友 愉快的交谈是大家都感兴趣的交谈。毕竟，我们花了大量的时间去说、去听。为什么你会烦，为什么你会让人烦——什么时候你才可以不受这两种困扰?

——爱德恩·纽曼（新闻评论员）

当你下一次走进一个满屋子都是人的房间时，试着先用你的耳朵“观察”！所有的人都在用交谈进行沟通。交谈是我们表达观点、目的和感觉的主要途径，也是我们开始并建立一段友谊或关系的首要方法。

完全开放你的“交谈通道”——无论是在现实中，还是在虚拟的社交网站上无论是在聚会上、工作中，还是在类似Facebook和LinkedIn这样的社交网站，只要能保持“交谈通道”的开启，你就可以与别人进行联系和沟通。但如果交谈通道关闭，怎样开始并继续交谈以及建立关系就会成为一个真正的问题。

这本书源自我30多年来关于“开始交谈并成为朋友”的教学和写作。它将告诉你如何打开交谈通道，帮你在日常生活中，或通过社交网络，

与人开始交谈。书中介绍的交谈技巧在我的培训班上已经得到验证，几乎在任何情况下——包括社交和商务会谈中——都是行之有效的方法。

这些方法通过练习都能掌握，所以读者可以很快学会并运用它，从而提高自己的沟通技巧和自信心。数百个案例证明，在现实生活中你完全可以“说出来”，所以你可以在生活中以自己的节奏加以练习，并灵活运用。

这本书对任何想在家庭里、工作中或网络上建立良好沟通的人都有帮助。包括：

企业管理者和新员工

社交网站（如Facebook）的成员

顾问和销售代表

电脑程序员和其他专业技术人员

企业家和自由职业者

心理学家，心理治疗师以及他们的客户

学生和教师

父母和未成年子女如果你想在专业领域、社交场合或私人密谈中进行更有意义的交谈，那么这本书正是你所需要的。

这本书可以帮助你控制谈话的气氛

参加我的讲座的许多人都正在改变自己的职业，他们想知道如何才能更容易适应一个陌生的社交和工作环境。例如销售代表想知道如何与客户以一种非正式（软推销，说服式推销）的方式进行交谈；女主管则想知道如何能够充满自信地在平等和无性别差异的基础上与男同事交流；商业行政主管想学习如何在娱乐场所谈工作；父母想学习如何与孩子及其他家庭成员很好地进行沟通。想学习交谈技巧的人实在太多了。

即使很善于交谈的人有时也会发现他们的交谈与他们所希望的方向有所背离。这本书可以帮助你在这种情况下更好地控制交谈的内容。

最常见的困扰可能是在聚会或社交活动中不知道如何与人相处。调查显示，许多人在一个满是陌生人的房间中都会感到不自在，靠近他人时会觉得焦虑不安。本书将为你提供一些关于会见陌生人、结识新朋友、发展持久而有意义的关系的实际技能。

大多数人都想和他人分享自己的经历，我们总是在不断地寻找那些和自己在智力、体能和情感水平上相当的人。但如果我们不去沟通和交流的话，这种搜寻就会令人沮丧，难有收获。一旦你掌握了愉快交谈的基本原则，并乐意去沟通，你将会拥有新的友谊和关系。

你可以比想象中更容易地与陌生人交谈

在一个人的事业、社交和个人生活的各个方面，一种非正式的友好的沟通能力是很重要的。多数人能够自信而惬意地与他人进行交谈。可问题是，有时候你无法自信和惬意，而是焦虑和恐惧。

于是，一旦你掌握了促进自然交谈的技巧，就可以开始在你感到惬意和自信的情况下使用这些技巧。你将会看到你是多么的让人印象深刻，同时你也可以将这些新的技巧融入到你的生活方式之中。

当你使用了这些交谈技巧而感到更加自信的时候，你还可以尝试着去冒险，在曾经觉得焦虑和不安的场合中尝试使用这些新的沟通技巧。你将会惊喜地发现，这些交谈技巧使你很容易进入更高阶段——比你想象中容易得多。随着你的交谈技巧的提升，你的自信心也在提高。你将有能力维持随意和持续的交谈，这些技巧将内化为你个性的一部分。你不用太多地去思考用什么沟通技巧，就可以让它们很自然地成为你谈话的基础。

向你周围的人和世界敞开心扉吧

交谈的目的就是与你周围的人和世界接触、联系。通过开放、互动的沟通，我们受益匪浅。大家分享各自的经历，友谊可以以新的方式发展。当关系加深，交谈变得更有意义的时候，你的视野也会越来越开阔、机会也越来越大。友谊会得到发展，个人成就感也会得到满足。

同时，交谈也是你和他人谈判的一种方式。有效地沟通，让别人明白你所希望的和所需要的，这样才能有助于实现目标。

向你周围的人和世界敞开心扉吧！将新的沟通技巧融入到你的个性之中。你并不需要变成另一个人，要做的仅仅是改变你与他人相处的态度和技巧。你要有耐心，关注一些日常生活中的小变化。记住，我们之前的交谈模式已形成了很多年，需要花时间来改变。

你必须有改变的愿望，有与他人沟通和尝试新思维的愿望。制定一个与人交往的目标。用基本的沟通技巧作为基础，你将会发现，你可以比想象中更容易、更有趣地完成你的目标！所以，让我们出发……开始交谈吧！

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（1）

不要奢求被理解。

——爱默生（美国诗人、散文作家）

最重要的交谈技巧之一并不是语言，而是我们的身体。调查表明，超过一半的面对面交谈都是非语言形式的，也就是所谓的“肢体语言”。它经常是在我们开口说话之前就表达出了我们的感觉和态度，反映了我们对他人的接受度。

许多差劲的交谈者意识不到自己那些表示拒绝的肢体语言（如双臂交叉，几乎没有眼神交流，没有微笑），而这些往往是无法持久交谈的原因所在。他人通过我们发出的第一信号进行判断，如果我们给他人的第一印象不是开放和友好的，那么可能很难维持彼此之间的愉快交谈。下面所说的“软化”（softening）技能将告诉你，什么是能给他人留下良好第一印象所需要的肢体语言。

SOFTEN法则

“软化”（soften）是一种非言语的姿态，它使你更容易接受和被接受。因为在说话之前，你的肢体语言会先起作用，所以发出一种让自己容易被接受的信号是很重要的。当你使用开放性的肢体语言时，你正在

发出这样的信号：“我是友好的，如果你有兴趣的话，我很愿意与你沟通。”“S-O-F-T-E-N”中的每一个字母都代表一种可以鼓励他人和你交谈的形体技巧。

使用肢体语言打破你与陌生人之间的天然屏障。S=Smile，微笑

一个舒心的微笑是友好、热情，并愿意进行沟通的强有力暗示。微笑是一种易于接受的非言语信号，当你对他人微笑时，是希望对方也能够对你微笑。当你微笑时，意味着你以一种积极的方式注意到了他人。而他人会认为你的微笑是一种恭维，让他感觉很好。结果呢？通常，他人也会对你微笑。

微笑并不意味着你要每时每刻都装出笑脸。但是当你遇到你认识的人，或是你愿意与之交往的人时，要微笑。微笑可以展示你热情开放的交谈态度。

微笑表明你很友好并乐意进行交谈。 当你皱眉头时，则表明你持有怀疑、不接受的态度。

人类的脸部可以传达大量言语和非言语的信号。如果你发出友好的信号，那么你将会接收到友好的信号。当你对他人微笑，同时友好地打招呼，你就会惊喜地发现他人也会这样对你。这是表明你已经注意到他的最简单、最好的方式。微笑表示你对他人整体的欣赏，这样对方会感觉很好，并更乐意与你交谈。

O=Open Arms，张开的双臂

“S-O-F-T-E-N”中的字母“O”代表张开的双臂。或许曾有人“张开双臂”欢迎你的到来，这当然表明他很高兴见到你。在聚会或其他的社交和工作场合，张开双臂表明你是友好的，愿意与人接触。在交谈中，张开的双臂让他人感觉到你在听他讲话，并且他讲的你能接受。

另一方面，当你交叉双臂站着或坐着时，你给他人的感觉是：你不愿意交谈，你有防备心，你将自己封闭起来。手捂着嘴（或手捂着嘴笑）或支着下巴的动作是典型的“思考者的姿势”。现在你可以问问你自己：你会去打扰一个正在深思的人吗？估计不会吧。此外，交叉的双臂会使你看上去紧张、焦虑、疑惑，而这些都会使他人不愿意靠近你，或者在和你交谈时感觉到不自在。

有些人争辩说，他们交叉着双臂并不意味着他们不愿意进行交谈。他们说：“我之所以这样，是因为我觉得这种姿势很舒服。”他们自己可能觉得挺舒服，但问题是没有人能够理解他们的这种想法，别人看到的只是他的肢体语言——交叉的双臂表明“离我远点”、“我已经决定了”；张开的双臂表明“我愿意和你接触，愿意听你说话”、“过来吧，我们一起聊聊”。

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（2）

F=Forward Lean，身子前倾

“S-O-F-T-E-N”中的字母“F”代表身体前倾的意思。当他人和你交谈时，身体轻微前倾表明你正在听对方讲话，并对其很感兴趣。这对于他人来说通常是一种恭维，他将很愿意继续与你交谈。

人们经常采用的一种“放松”的姿势是用手支着下巴或把手放在脑后，身体向后靠。不幸的是，这种姿势发出的信号是听者对交谈感到怀疑和不耐烦。由于多数人觉得自己被猜疑时都会感到不自在，因此这种向后倾的姿势往往导致谈话者不愿意再继续说下去。

在交谈中采取一种随意、自然的身体轻微前倾的姿势会更好。这种姿势表明：“我在听，并且我对你谈的话题很感兴趣，继续说下去！”这样，对方会觉得他谈的内容对你来说很有趣，因此愿意接着和你谈下去。个人空间的界定

个人空间，也称站立距离，是肢体语言很重要的一部分。但是个人空间并没有一个固定的合适距离，而是随着人们的社会文化背景、地位、性别以及喜好的不同有所差异。了解、理解并尊重别人的个人空间，有利于消除由于站得过近而在交谈过程中产生的不适感。在北美和欧洲，人们的个人空间要视人际关系的亲疏而定。 亲密距离：0~米。这种距离适用于夫妻，家人间拥抱、抚摸或低语的情况。

个人距离：~米。这种距离适用于好友、家人或熟人——希望相互结识或进一步了解对方的人可以站得更亲密一些。

社交距离：~米。这一距离适合较正式的交谈，例如谈生意或工作中的正式交谈。想了解关于不同文化背景下的具体站立距离，可以阅读“你对其他国家的文化习俗了解多少”（第十八章）。

T=Touch，接触

“S-O-F-T-E-N”中的“T”代表接触。在我们的文化中，两个陌生人初次见面最容易接受的接触是一个热情的握手。不管是在工作中还是在社交场合，与同性或异性见面的首次接触都是这样的。几乎在任何情况下，热情而有力的握手都表示你对见到的人持有一种热情和友好的态度。

在和他人打招呼时，要首先伸出你的手。同时，问一句友好的“你好”，伴以甜美的微笑，并介绍你的名字，这样你就为打开与他人的交谈通道迈出了第一步。

一些男性认为，主动向刚见面的女性伸出手是不好的。他们说，如果对方不愿意伸出手，会让他们觉得很没面子。艾米丽·波斯特（Emily Post）在她的礼仪图书中提到，男性首先伸出手是完全可以接受的。在大多数情况下，不管是男性还是女性，忽略或拒绝这种友好的握手都是不礼貌的。

当人们首次见面的时候，一个友好的握手，同时面带微笑，热情地问好是很容易让人接受的接触方式。

由于文化和年龄的差异，一些女性会认为主动与男性握手有点“过分”。她们觉得这样做（先伸手）会使男性误会。结果双方都不愿意主动伸手与对方握手。

虽然由于宗教习俗会造成一些例外，但在我调查过的人中，大多数都同意这个观点：不论哪一方先采取主动，几乎所有人都喜欢握手这种肢体接触。握手可以使人们放松，并形成平等、尊重的氛围。所以，在与自己文化背景不同的人交谈时，我们可以尝试采用温和的、不带侵略性的方式与对方接触。

同样，不管是在工作中还是在社交场合中，以热情而友好的握手结束你们的交谈也是很重要的。你要面带微笑，友好地说：“很高兴与你交

谈！”或者“希望我们能再见面！”这是一种非常好的结束交谈的方式，并且能使双方都感受到交谈的乐趣。

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（3）

0E=Eye Contact，眼神交流

“S-O-F-T-E-N”中的字母“E”是指眼神交流。通过眼睛表达的非言语信息可能是最强烈的。直接的眼神交流表明你正在听对方讲话，并且你很愿意了解他。在眼神交流的同时，给对方一个友好的微笑，你发出的就是这样明确无误的信号：“我很愿意与你交谈，并希望能够增进对你的了解。”

眼神交流应该是自发的，而不是被迫的，或者过于主动的。当你和他人有眼神交流的时候，最好中间有简短的间隔，你可以观察对方脸部的其他部位，特别是嘴。当他人对你微笑时，一定要报以微笑。但是当他人说话的时候，要重新与其进行眼神交流。当你对他人说话时，你可以向上、向下或向周围看看，并不是一定要目光一直保持接触。

太多的眼神交流反而会适得其反。如果你一直盯着他人，他可能会感觉很不舒服，甚至怀疑你的意图。如果用挑战的眼神一直盯着他人，看谁会先转移目光，则会成为一种攻击行为。不要把眼神交流作为一种“权利相争”，因为那样通常会引起他人消极的、防御性的反应。

此外，还要注意在不同文化中，眼神交流的差异很大。举个例子：北美和欧洲的人们在交谈过程中的目光接触属于中等偏强的程度。可是，在墨西哥，如果目光接触时间过长，人们会满脸怀疑地盯着你。在很多亚洲文化中，避免对视是一种尊敬的表示。一些中东和亚洲文化以及某些宗教中，对女子与男子之间的目光接触有严格规定。想对眼神交流的文化及宗教差异有更多了解，可阅读“你对其他国家的文化习俗了解多少”（第十八章）。

常见问题解答

直接的眼神交流让我不自在，怎么办?

如果你不习惯于保持长时间的眼神交流，可以尝试以下建议：从短时间的目光接触开始——可能只有几秒。看着对方眼睛的瞳仁，微笑。然后你的眼神可以在对方脸上游走，例如看他的头发、嘴唇、鼻子甚至耳垂。总之，你的视线可以在对方眼睛周围、半径8厘米的范围内“游荡”以形成视线通道。过一会儿之后，视线重新返回，进行直接的目光接触。在交谈中，你可以在对方的两只眼睛之间来回看，你会感觉到直接的眼神交流。

逃避眼神交流会使交谈双方都感到紧张和不自在，并且给对方的印象是你对交谈不感兴趣、不真诚或者不耐烦。通常这就会使交谈变得简短，从而导致对话仓促结束，达不到交流的目的。所以，一定要与你的谈话对象有眼神交流，传递这样的信息：“我在认真听你说呢，请接着谈！”

眼神交流表明你正在听，并且对对方谈的东西很感兴趣。它发出这样的信号：“我在听呢，接着说吧！”

N=Nod，点头

“S-O-F-T-E-N”中的“N”代表点头。点头表明你正在听，并能理解对方所说的内容。它通常发出的是赞同的信号，鼓励他人接着谈。在大街上或其他任何地方，与他人打招呼最好的方式是微笑、点头，并友好地说“你好”。

与其他的软化姿势一样，点头发出的信号也是：“我很愿意和你沟通。”

然而，点头并不一定意味着赞同。如果你想确定他人是否同意你所说的，你可以这样问，“你同意我说的吗？”

肢体语言与反射行为

可能大多数人没有意识到，其实大家都会有反射行为，或者会不自觉地模仿谈话对象的肢体动作和表情。很多研究表明，反射行为可以促进交谈的和谐进行，并会提升谈话的效果。例如，当对方对你微笑时，你也会以微笑回应。如果他从座位上微微前倾身体，表示对你所说的事情感兴趣时，你也会以同样的行为回应。在多数情况下，积极的肢体语言的反射行为会使交谈双方更加开放和健谈；而消极的肢体

语言——双臂抱在一起，几乎没有目光的交流，不握手等——就可能降低谈话中舒适、和谐和信任的感觉。

常见问题解答

如何理解相互矛盾的肢体语言?

交谈过程中，人们会发出各种肢体语言，有的对方能感受到，有的对方却不能理解——这是很常见的。举个例子：人们在交谈过程中会微笑，但同时他可能会抱起双臂，或者不与对方进行眼神交流。微笑表明“我觉得有趣”，但抱起双臂和避免目光接触则表示怀疑或不感兴趣。因此，你可以通过询问对方一些问题来了解他的真实想法和感受，给对方一个澄清和解释自己感受的机会，不要仅仅通过对消极身体语言的判断就给对方下结论。比如，你可以跟对方说：“跟我多讲讲……怎样？”或者“你说……是什么意思？”

肢体语言＋语调＋用词＝有效沟通

在你开始行动之前，肢体语言先发挥作用。调查表明，超过2/3的面对面的交谈是以肢体语言为基础的。加上你说话的用词和语调，它们加起来组成“整体沟通”。

要时刻记住，有效的沟通是由肢体语言、语调和用词组成的。非言语沟通无法取代语言沟通。更确切地说：如果你只看到整体沟通的一个方面，而不是三个要素组合在一起，那么你对对方的理解可能会是不准确的。你应该将整体沟通的各个方面组合起来，以友好的语调和用词表达意思，辅以恰当的身体语言，你就可以在交谈的过程中展示出自己开放而易于沟通的一面。

通过练习，你可准确表达并接受肢体语言的信号，也可以通过运用肢体语言鼓励别人和你接近。需要注意的是，在你观察别人肢体语言的同时，也要注意自己的肢体语言。这样做可以帮助你提高“软化”（SOFTEN）的使用技巧，并了解对方的接受水平，从而将被拒绝的可能性降到最低。多找一些能“接受”肢体语言的人交谈，并通过软化技巧展现对方可以接受的肢体语言，这确实管用！

第二章 简单的问候之后该说些什么（1）

理想的交谈是双方思想的交流，是一个集智慧与演讲于一体的意味深长的表演。而不是像很多人担心的那样，会使他们暴露缺点。

——艾米丽·波斯特（美国作家、礼仪学权威）

成为先说“你好”的那个人

和陌生人开始一次谈话是要冒一些风险的。很多人不会开这个头是因为他们害怕遭到拒绝。这种恐惧心理阻挡了他们结识更多的人。记住，冒险和拒绝本来就是生活的一部分，过度的敏感会适得其反。再说了，被那个根本不认识你的人拒绝，又能糟到哪里去呢?

变被动为主动

大多数害羞的人在开始谈话时都会处于被动地位。他们等啊等啊，希望别人走过来主动和他们交谈。如果两个害羞的人碰到一起，那他们只会等，都处于被动的角色。如果有个人碰巧开始交谈，害羞的人通常会很惊讶，不知道该说什么好。

为了走出这种“圈套”，有意识地变被动为主动。下次试着先向对方打招呼，并由你来启动谈话。通常先做自我介绍，然后开始和对方谈谈你的思想、感受、观点以及经历。寻找熟悉的面孔，打招呼后，倾听他的想法、观点和兴趣。通过主动交谈，你将会得到积极的回应，这样你被拒绝的恐惧感就会减弱。通过这种方式，你的冒险将得到回报，你会有更多的有意义的谈话。

先打招呼的另外一个好处是，这样你有机会引导谈话的方向，并且留给他人自信、友好和开放的印象。通过表达你愿意交流的态度，会让他人感觉被重视而愉悦。

如果你说:“之前，我听你提到……”或“说起……”，这样就可以很容易转移话题。然后问一些与你听到的关键词相关的问题，或与对方分享一些与之相关的信息。问一些容易回答的礼节性问题:

交谈破冰者1：问一些封闭式或开放式的礼节性问题

和一个陌生人展开交谈，最简单的方法是问一些易于回答的礼节性问题，这类问题的答案通常很简单，比如在哪里工作、住在何处等。常用的礼节性问题主要包括职业、背景、教育、家庭和成长经历。比如："你做什么工作？""你住在哪里？""你学什么专业？""你在哪里长大？"等等。

大多数人都会回答这些礼节性问题——只要你不连珠炮似地发问，问题也不要太过涉及别人的隐私。由于这类礼节性问题都是关于自己最平常的背景信息，所以人们几乎不需要思考就可以回答。这样的问题最适合打破僵局，展开交谈。通过对方的回答你可以发现他的喜好，从而很容易就能将话题聚焦于对方的兴趣所在。记住，除了增进对他的了解之外，你还应该向他发出这样的信息："我对你很感兴趣，我很乐意和你交谈。"

封闭式的礼节性问题只需要很短的答案

封闭式的礼节性问题通常只需用"是"或者"不是"之类的词简短回答。这些问题是打开交谈的诱饵，引导对方就某个话题开始交谈。如果你得到的回应是积极的，你就可以从这个问题跟进，从而展开交谈。

封闭式问题的典型句式是："你……？""谁……？""……哪里？""什么时候……？""什么……？""怎样……？""哪个……？"等。例如："你住哪里？在哪里工作？"

"你住附近？"

"你喜欢哪个球队？"

"你的狗叫什么？"

"你从哪儿来？"

"这次聚会还有谁？"

"你什么时候到的？"

第二章 简单的问候之后该说些什么（2）

“你喜欢现在住的地方吗？”

“你喜欢这些吃的吗？”

“这是你第一次来这儿吗？”

“现在几点了？”

“你是要去公园吗？”封闭式问题对打破僵局非常有帮助，并可以获得很多对方的基本信息。而且如果你接着又问了一些开放式问题，那么这些封闭式问题会更有效。

开放式问题需要更多的细节反馈

开放式问题通常需要一个详细的答案，可以鼓励对方多说话，同时这类问题给他人一个讲述事实、观点、感受等重要信息的机会。开放式问题的典型句式是：“是什么让你决定……？”“以什么方式……？”“然后……怎么样？”“能不能跟我说说更多关于……的东西？”或者“为什么……？”

下面有一些问住所和职业的开放式问题的示例：“能说说你为什么会有那样的感受吗?”

“从哪方面讲你觉得……变了？”

“你是怎么开始参与这项工作的？”

“你为什么决定要搬到那里呢？”

“休息时你喜欢干什么？”

“是什么让你那么喜欢……？”

“你是怎么应付这种状况的？”

关于礼节性问题的更多提示

礼节性问题可以让你很自然地用非正式的方式了解他人的基本情况。你几乎不用和对方交换什么细节，就可以知道一些关于他（她）的事。礼节性问题会帮助你了解很多背景，同时也能使你发现一个人生活中的“大事件”。当然，这也会帮你决定是否继续深入了解这个人。

当你想打破僵局或转换话题时，可以问一些礼节性问题。如果得到的是简短的回答，那就继续尝试其他的礼节性问题，直到你得到比较热情的回应。当你发现对方对某个话题感兴趣时，就一定要用开放式问题获得更多信息，但切忌“机关枪”似的发问。当你发现交谈的主题偏离方向时（不必对某一个主题穷追不舍），可以转换到你或者对方之前的主题上。

当你使用这些礼节性问题真的打破交谈僵局时，你会发现这确实是一个有用的技巧，做先开口说“你好”的人将不再是问题。我根据实际情况设计了一个提问礼节性问题的要点：

对方的言谈举止。

我需要或寻找的东西。

我认为对方需要或寻找的东西。

我感到好奇的事物，而他（她）可以解答。使用开放式或封闭式问题一定会使交谈进行下去。当我开始一次谈话时，通常会先抛出一两个封闭式问题（关于兴趣）。针对得到积极回应的那个问题，我会再继续问几个开放性问题，鼓励对方详细介绍。我的问题通常简单而直接。因为大多数人在和刚认识的人交谈时，回答容易的问题要比回答难度较大的、复杂的问题从容得多。

注意：如果你一直只能得到对方一两个词的回应，可能是因为你问的封闭式问题太多了。这时可以穿插几个开放式问题，使交谈局面能够打开。

常见问题解答

在网上或聚会时，如果有两三个人已经开始交谈，我怎样能加入进去?

加入正在进行的交谈，你必须让自己在“听”和“说”的范围内。你应该向正在谈话的人靠近，并表示出对他们的交谈内容感兴趣。你要充分使用眼神交流，点头微笑，向说话者发出“我对你说的很感兴趣，想继续听下去”的信号。一般情况下，当说话的人发现你对他所说的感兴趣时，他会开始将你也列入听众范围。当说话的人停顿时，你可以对他所说的做出回应，插入你的评论或问题。可是如果你提出的问题很难回答，那就很难得到其他人的回应，结果自己被晾在一边。因此你可以问一些诸如“你接下来做什么？”或“怎么会那样？”或“这真不可思议！这是什么时候的事？”等问题加入到正在进行的交谈。你可以采取以下步骤：步骤1：寻找由看上去比较友善的人所形成的规模较小、较开放的交谈群体。

第二章 简单的问候之后该说些什么（3）

步骤2：进入交流的距离范围（大约1米以内）。

步骤3：建立眼神交流，并对发言者微笑。

步骤4：提问题，给出积极评价，或者在问题之后赞扬对方。

步骤5：进行自我介绍，询问对方：“我可以加入你们吗？”你可能会问：“我是不是在打扰一场私密谈话？”只要你认真倾听并观察这些人的表情举止，你很快就可以确定他们能不能接纳你。很多情况下，尤其是普通的社交场合中，加入者都能寻找到可以与他们互动的人，而一个新出现的有兴趣参与其中的人，也都会受到欢迎。

提示：千万不要为了引发讨论，而故意唱反调，成为“魔鬼代言人”。这样做经常会使交谈变得紧张，充满火药味。在社交活动中没有必要分出胜负。如果你让一群陌生人感到自己很愚蠢，或者让他们在自己的朋友面前觉得难堪，那你是不会受到大家欢迎的。

看到什么，就说什么

每当我站在一家餐馆门前，我都会问一位将要离开或准备进门的食客一些问题，例如：“你觉得这个餐馆怎么样？”“你知道它们的特色菜吗？”或者“你能给我推荐一个开胃菜吗？”

如果参加一个聚会，我会问另一位客人：“你认识……中的哪个？这样我可以……”或者“你知道……是什么吗？”

表现出你对他人的好奇和兴趣

如果你看到某个人在用一台很炫的笔记本电脑，你可以夸他这台电脑很漂亮，问他在哪里买的，问他喜欢什么样的电脑款式。当你看到某人在读一本旅行方面的书时，你可以问他是不是计划去旅行，去哪里，那里有什么有趣的东西。这类问题可以用在各种场合，也是一种表示你有兴趣进行交谈的友好方式。

一句话就可以很自然地打破僵局

“不好意思，我能问你个问题吗？”简单一句话就可以很自然地打破你和陌生人之间的僵局。如果得到的回复是一个微笑和点头，你就可以继续，“我在找……就在附近。不知你是否知道？”

另一种打破僵局的办法是问对方是否需要帮助。在你家附近或你熟悉的建筑物周围，你可以说：“你是不是在找人？没准我能帮你。”在音像店，你可以说：“你是不是想买影碟？我可以推荐几部好电影。”当你看到有人背着网球包，你可以说：“打扰一下，能帮我推荐一个上网球课的地方吗？”或者“请问你知道哪个球场设施好、人少吗？”或者“我正想买你这样的包，你觉得这个包怎么样？”你还可以说：“你是不是网球运动员？我想学打网球，你能推荐一款适合初学者的网球拍吗？”

交谈破冰者2：做出轻松或积极的评论

你会认为谈论天气已经过时了吗？很显然，伟大的美国作家马克·吐温可不这么想。当他站在一家商店的雨棚下，等着一场突如其来的暴雨结束时，站在他旁边的同伴说：“好大的雨！好像一时半会停不了了！”马克·吐温回答道：“不管怎样，它总是会停的。”他又补充说：“人们总是谈论天气，却没人对它做点什么。”

谈论天气可能是打破僵局的最好、也最常用的办法。为什么呢？也许谈论天气不会让你显得很有智慧或者很有洞察力，也不会让你显得很有创意或者很机敏，不过管它呢，那些声称“通过谈论天气来打破僵局很无聊”的人，并没有掌握重点。如果你想向某人表明你想与他交谈和发展关系，尤其当对方是一个完全陌生的人时，随意地问候一句，例如“你在这么热的天是怎么做到看上去很清爽的”，你就会收到奇效。

第二章 简单的问候之后该说些什么（4）

你的评论透露出你如何看待这个世界

即时地评论你们都关注到的事物，在分享经验的同时可以很容易地引发更多的交谈内容，将简单的评论扩展到闲聊的诀窍是轻松的语调。

举个例子，如果参加一个音乐会，你可以对邻座的人说：“这个乐队可真棒，我真想当个摇滚歌星！”如果你坐在一家咖啡馆等着为午餐结账，可以说：“这里的三明治的尺寸可真够大的，吃一个就够我顶三天了！”使用一点小小的机智可以把每天都能听到的普通的评论变得妙趣横生。

机智对交谈很有帮助。举个发生在我身边的例子：我的一个朋友刚从红酒专卖店出来，前面有一位女士牵着一只小狗，“来吧，莎士比亚，该回家吃饭了！”她对小狗说道。我朋友随口说了一句：“噢，这就是那只写了好多戏剧的狗狗吧？”女士咯咯地笑起来。接着他们就简单地聊了一些关于红酒和宠物的话题。

提示：对周围的人说什么要耳听八方，及时回应，这样才能显示出你的机智和幽默感。能让周围的人开怀大笑，交谈就成功了一半。

交谈破冰者3：真诚地表达赞美

人人都喜欢听好话，因此赞美也是打破僵局的好办法。首先要注意到交谈对象的有趣之处，并以一种友好而真诚的方式赞美他（她）。然后紧接着辅以相关的封闭式问题，对方会给出简单的回应。记住，回答问题可以使一些人在受到陌生人恭维时觉得不那么难为情。你热情

的话语已经向对方表达了你对他（她）的积极态度，接下来可以就相关话题展开谈话。

赞美她，然后提出一个容易回答的问题，是打破僵局的好方式。

例如：　对一个不熟悉的同事，你可以说："我发现你每天穿的衣服都很好看，我可以问一下你的衣服是在哪里买的吗？"

对一个正在银行或商店排队的人，你可以说："你的项链很漂亮，是什么材质的？"

对一个正在健身中心锻炼的人，你可以说："你的身材真棒！你是怎么练的？"

对一个正在遛狗的人，你可以说："这狗真漂亮，是什么品种？"

对一个新来的同事，你可以说："我昨天听说你了，你之前是在……工作吧？"

对一个身着盛装的人，你可以说："你这身很惊艳啊！有什么约会吗？"在恭维别人时，也要注意以下事项：

恭维要简短，真诚。

不要过于热情，没完没了。

恭维对方的外貌、所说的话和所做的事。

恭维不要过于私密（除非你熟悉对方）。

不要重复恭维。

恭维后要有其他相关问题跟进。在接受别人对你的恭维时，也有一些要留意的地方：　大方得体地接受恭维，说"谢谢你这么说"。

不要用"真的？你真觉得那破布好看？"来抵制对方的赞美。

要微笑着说"谢谢"。

不要想着对方称赞你是有企图的或需要回报的。

要明确表示：“你的称赞让我很高兴。”

常见问题解答

我参加了一个鸡尾酒会，聚会上我谁都不认识。我觉得这里除了我以外，大家似乎都彼此认识。我该怎么与他人接触，然后开始交谈呢?

如果你提前花点时间作好心理上的准备，就会发现，在舞会上开始交谈是比较容易的。浏览一些时尚杂志和报纸，读一读不平常或有趣的故事。寻找舞会上可能感兴趣的话题。另外，想想你生活中有什么经历可以与他人分享。记住，在舞会上你携带的“交谈材料”越多，就越容易打破僵局，使交谈开始并继续下去。

第二章 简单的问候之后该说些什么（5）

当你走进房间，在拥挤的人群中寻找友好的交谈对象时，大家正谈笑风生，你可能以为他们是好哥们儿，其实他们也是几分钟前刚刚相遇，所以，不要认为你是唯一的局外人。你要使用足够的眼神交流，你要微笑；最重要的是，不要交叉双臂，双手要远离你的脸部。开始环视四周，当你经过餐桌、吧台，以及中间区域时，观察正聚集在一起交谈的人。留意朋友、熟人以及正在交谈而表现出很友好的人。然后随意地走近（如果你记得对方名字的话，可称呼对方的名字），说，“你好，最近怎么样？”或“你好，有一阵子没有看到你了，过得还好吗？”或“我叫……”或“你好，我们不是曾经在……遇到过吗？我叫……”。记住，发出想要沟通的肢体信号比你的话语更重要。

当你在舞会上遇到一个完全陌生的人时，打破僵局的最容易的方法是进行自我介绍，并讲述你是怎么和主人认识的。大多数情况下，对方也会与你交换相应的信息。仔细听对方所讲的每个词，其中可能会暗示一些共同的兴趣爱好。比如说，很可能你们俩在同一领域工作，或者住在同一个小区，只是没有机会正式见面。你们也可以谈论食物、音乐、壁画以及周围的人——只要是积极的就好。这儿有一些你可以

用在鸡尾酒会上的话术。(对餐桌边你身边的人说)：“我很好奇，你觉得这道开胃小吃是怎么做的？味道真棒啊！”

（对正跟着音乐打节拍的人说）：“看起来你很喜欢这个音乐。我也很喜欢。你想跳舞吗？”

（对明显花了很多精力装扮得时髦的人说）：“打扰你了，你那围巾真漂亮！我想知道你是怎么想出这么别致的方法的。”

（对商业舞会后单独站在那里的人说）：“你好，我叫山姆。我是这个组织的新成员。你认为今天晚上的发言者怎么样？”

（对一些喜欢古董或小饰品的人说）：“我喜欢这些古老的玩意，虽然零碎但都是些绝版货。我想我们的主人一定也经常去拍卖场和跳蚤市场。真奇怪啊，为什么这么多人都喜欢收集这些稀奇古怪的东西呢？”

（对正在跳舞的人说）：“打扰了，你舞跳得真是太好了！可以教我学几步吗？”

交谈破冰者4：自我介绍

不论是商务会谈还是邻里聚会，都要进行自我介绍，然后发表意见或提出问题。自我介绍是自然简单地打破僵局、展开交谈的最好办法。能首先发言介绍自己表明你很自信，并且愿意和大家沟通。

停顿是自我介绍的最佳时机

什么时候进行自我介绍最好呢？一般来说，你等得越久，大家的感觉越不自在，所以越早开始越好。当交谈过程中出现停顿的时候，你就可以说：“顺便说一句，我叫……您贵姓？”对方也肯定会做出相应的回应。你可以重复一下对方的姓名，伸出手，面带微笑，说：“很高兴认识你。”（关于这部分的详细内容，可以阅读第五章“怎样记住人名”）然后，你可以问一个问题，也可以就对方的发言发表一下评论——这样你的交谈就算是开始了。

你对对方说话内容的评价要保持积极，而你提的问题也应该是易于回答的。以下是几个例子：　在聚会上说：“你好，我叫……我是这家的老朋友，你呢？”

在联络会上说：“你好吗？我叫……你觉得这个项目如何？”

在工作会谈上说：“你好，我想自我介绍一下，我叫……我在……部门工作，你也是我们公司的吗？”

在邻里聚会上说：“嗨，我就住在街角。我是……你是？”

减少被拒绝的办法

在打破僵局时如果遭到拒绝，应该如何处理呢？将拒绝最小化。展开交谈的次数越多，你得到的反馈就越好。当然，你肯定会遭到几次拒绝。没有谁会被所有人接受，所以如果你遭到拒绝，别在意。你倒是可以把它当做一次教训，下次尝试时注意调整。

减少被拒绝的最佳办法就是在你靠近的那群人里寻找到最容易接近的人。试着积极地去发现他们在哪儿。寻找双臂张开、与你有眼神交流、面带微笑的人，寻找那些通过肢体语言发出接受信号的人。当你感觉时机成熟的时候，以友好而直接的方式靠近。

例如，如果你参加了一个聚会或者单身人士活动，需要请某人跳舞，那么你应该去找那些正在跳舞或看上去跃跃欲试的人。等一支新曲子开始响起时，鼓起勇气，向她发出邀请。你要和某人靠近，并建立眼神交流、微笑，然后请她跳舞。这样做的机会在于，她对你注意到她感到很满足，当她接受你的邀请时，你就成功了。不过如果你得到的答案是“不”，你要有风度地微笑着接受（像鸭子抖水一样抖掉烦恼——这没什么大不了的），再询问别的人就可以了。一直问下去，你的邀请总会被某个人接受。你邀请的人越多，从人群中挑出能给你正面回应的人的能力也就越强。

再多一次拒绝并不能把你怎样

如果你在生活中已经被拒绝过很多次了，那么再多一次拒绝又能怎么样呢？如果你被拒绝了，不要理所当然地认为是你的错。他人可能有别的原因不能接受你的邀请，而并不是有意针对你。可能他人正在忙，心情不好，或对和你在一起不感兴趣。拒绝是日常生活的一部分，不要让这些妨碍你与他人的接触。当你开始得到鼓励性的回应后，你就走上了正轨。这仅仅是次数的问题。数数你收到的积极的回应，忘掉那些拒绝。

这个简单的道理可以帮助你克服对拒绝的恐惧心理。如果你仅仅有过几次冒险，而其中有一两次被拒绝，那么这些拒绝很可能会在你的生活中时隐时现，影响到你。而另一方面，如果你冒险去主动交谈的次数很多，你就会遇到各种各样的回应，有接受的，有拒绝的。这样，小小的一两次拒绝对你来说又有什么关系呢？多想想那些积极的回应，这样你就能更好地选择那些容易接近的人。

你真正失去的会很少，而得到的却会很多。冒险首先打招呼并不是什么恐怖的事情。当你处在主动的角色时，你在发出这样的信号："我是友好的，如果你愿意的话，我很乐意与你沟通。"

第三章 让倾听帮你捕捉谈话的关键词（1）

厌倦的克星是好奇，而好奇没有克星。

——桃乐丝·派克（美国作家、评论家）

好，现在你已经学会应用询问礼节性的问题，进行轻松随意的评论，以及进行自我介绍等方法来打破交谈的僵局。理想的情况下，对方也会问你一些礼节性的问题，或者发表一些个人的想法来表明他（她）也愿意交流。但是你该怎样做才能将几句简单的对话发展成一次交谈，并能够持续几分钟呢？你该说些什么来使交谈继续呢？

捕捉谈话的关键词是交谈能够持续的秘诀

决定打破僵局以后说什么的关键，在于仔细听"你好"之后的话语，你要捕捉的关键词包括主题、事实、观点、感受和经历。扩展交谈的秘密在于听取关键词并跟进问题和评论。很多人都会先入为主，觉得"啊，不是吧，该我发言了？我还不知道该说什么呢……"，因为他们并没有听对方在说什么。不要一直担心你该说什么，因为在你瞎琢磨的时候，你就很难听进去对方在讲什么。

（图P31：

使用并聆听"关键词"

关键词

人 地点 东西 活动

家庭 家 车 爱好

朋友 学校 衣服 健身

同事 公司 电脑 娱乐

关系 邻居 书 教育

熟人 城市 工具 志愿者工作

老师 国家 乐器 职业

政治领导人物 公园 电子设备 消遣

教练 教堂 体育器械 度假）

5个提高倾听能力的小技巧

喜剧演员兼作家弗兰·勒波维茨有一次开玩笑地说：“和‘说’对应的不是‘听’，而是‘等’！”我们在没有注意听别人说话的时候，可能会感到内疚。糟糕的倾听能力不仅会影响你的交谈，而且会破坏你的人际关系和事业。当然，倾听的能力是可以提高的，只要你学会以下小技巧：技巧1：问说明性的问题。

技巧2：确认“无偿信息”。

技巧3：请发言者举例说明。

技巧4：了解不该说什么。

技巧5：总结主要观点。

技巧1：问说明性的问题

问一些说明性问题可以明确事实和细节，同时也表明你在注意聆听，并愿意了解对方更多的观点。比如你可以问：“你说……是什么意思呢？”

“你觉得……很棒，那是怎样一种情况？”

“为什么关于……你觉得很……”

“你的意思是……”

“你希望情况是怎样的？”

“怎么会那样？”

“你接下来做什么了？”

“结果怎样？……对……说什么了？”如果你因为走神了或者周围环境太嘈杂而没有听清对方说的话，或者你只是需要几秒钟时间来考虑如何回应，那么你可以说：“不好意思，我没听清楚你刚才说的话，能重复一下吗？”

技巧2：确认“无偿信息”

当与别人交谈时，我们透露的信息要比自己意识到的多。人们主动提供的信息就叫“无偿信息”，这也是我们经常会在闲聊过程中透露出的。如果你能针对一个人所说的无偿信息提问，就表明你注意听了他说的话。大多数人在你聆听并有回应时，会感觉到自己的重要性，并由此产生满足感，而这也是让他们喜欢你、从而增进你们之间的亲密感的方法。无偿信息是对方主动提供的，这些信息会让他向你敞开心扉，为你们提供更多的共同话题。比如，你可以说：“我觉得你刚才说的太有意思了。为什么……”

“你刚刚说你……为什么会这样呢？”

“既然你这么说……我能问问……”

“我真猜不到你……谢谢你告诉我……”

第三章 让倾听帮你捕捉谈话的关键词（2）

技巧3：请发言者举例说明

要求发言者举出别人或自己的事例，以支持或质疑正在谈论的内容。如果你不理解他（她）在说什么，就可以请对方举个例子解释一下。你可以说："像什么？"

"比如？"

"那包括什么？"

"我怎么知道呢？"

"能描述一下你的想法吗？"

技巧4：了解不该说什么

听懂对方不能说出口但已经做出暗示的信息。学会这一点和认真倾听一样重要。你要理解发言人的暗示，仔细听那些藏在字里行间的意思——我称之为"冰山信息"。所谓的"冰山信息"就是指一条评论或是一个无偿信息，90%都"藏"在"海平面"以下，等待着你把它们问出来。"冰山"类的语句常常只是一两个词语，是人们在回答完礼节性问题后随口带出来的，但其实那些话就是对方真正想说的。比如，当某人说："你不会相信我经历了什么样的事情……"或者"你猜猜我干了什么"时，就表明他想谈论这方面的话题。当你听到"冰山"类的语句时，你应该紧接着问一个相关的问题，例如："出什么事情了？""我猜不到，告诉我出了什么事情？""你为什么这么说？""……怎样？"或者"怎么会这样？"此外，"冰山"类言语也会指向"冰山"话题。比如："我外孙这周末会过来。"

"今晚，我和我语言班上的同学去看一部外语电影。"

"我希望这周末天气会很好。"

"我正在考虑参加一些职业培训。"

技巧5：总结主要观点

谈话偏离主题是很正常的情况。你在聆听的时候，可以把谈话的主题不时地总结一下。你可以说："我觉得你想说……对吗？"这种技巧可以帮你提高倾听的能力，帮你记住重要细节和主要观点。当你了解了对方的主要观点时，可以重申一下。比如，你可以说："如果我的理解没有错的话，你是想说……"

"你的意思是……对吗？"

"那么你的想法是……对吗？"

积极参与

当你积极参与时，交谈会更有趣。通过参与，你可以提高你的倾听技巧并记住重要的细节和要点。此外，当你表现出对他人所讲的内容感兴趣时，对方会觉得很舒服。一定要将新的信息与你较早的知识和经历相联系。问你自己："他讲的这些与我对这个话题的理解和经历有什么关系呢？"结合你已有的知识和所获得的新信息，你就能提出新的问题和观点，这样交谈就很容易继续进行了。

常见问题解答

我怎样做才能让对方听我说话呢?

让对方考虑你的看法或观点的一个办法，是先就这个话题询问他（她）的观点，然后你可以说："你的想法挺有意思，下面我说说我的观点，你给评价看看。"通过倾听对方的观点，既表现出了你的包容性，也因而增加了他（她）对你观点的包容性。

好的倾听者需要练习和专心

积极主动的倾听技巧是需要练习的，这可以极大地帮助你提高你的交谈能力。积极主动地倾听，会鼓励和你交谈的人进一步说明细节，并且对你敞开心扉时感觉更加舒服。通过认真地听他说的话，你分享了他对这个话题的热情，给了他一个继续交谈的"绿灯"。积极倾听，表明你对说话者感兴趣，有好奇心，你在发出这样的信息："我对你说的很感兴趣，接着谈，我想知道更多！"

第四章 得体地告诉别人你是谁（1）

告诉你，当我还是孩子时，我所知道的唯一的事情就是拒绝。

——罗德尼·丹杰菲尔德（美国作家、喜剧演员）

你严密地保护自己的隐私，是不是以为：（1）如果别人知道了你是一个什么样的人，他们会看不起你？（2）和某人过于熟识会失去相互的尊重，还是保持神秘感好些？（3）如果他人知道了你的秘密，他会以此来攻击你。

没错，对于刚刚相识的人来说，保持谨慎是非常明智的选择。可是如果你过度敏感，就会让人觉得你在隐瞒什么。高质量的谈话所包含的不仅是问问题和发表评论。如果你仔细听两个刚认识的人之间的谈话，你会发现他们都在透露一些自己的个人信息。这些信息可以帮助人们相互了解。这种主动透露自己信息的行为会出现在交往的各个阶段，但在开始交谈的最初几分钟里是最重要的——不管双方是不是愿意继续了解彼此。

自我表露可以帮助别人从你的角度认识你

没有人会期待（或希望）你透露你内心深处的恐惧和秘密。但是当你渴望一次有意义的沟通时，就要准备透露你的过去以及对你来说很重要的事情。每次说一点点。你透露的信息将决定别人如何认识你——这全在于透露的内容。分享你的兴趣时要热情，然后逐步告诉大家你的背景、家庭、目标、工作，以及最重要的——你的“热点”或者激情所在（了解更多关于“热点”的内容，参阅第六章）。当然，最好等进一步了解对方后，再透露你的健康情况、家庭矛盾、工作乃至法律上的麻烦。

有选择地告诉别人你的工作

有的人在别人问到“你做什么工作？”这样的礼节性问题时感到很不自在，他们觉得这会使人们对他形成偏见，或者对他们的工作胡乱猜想。没有谁愿意被放在“分类架”上，可如果你因为感到不快而拒绝回答这个问题，那么实际是向这次交谈泼了冷水。虽然我不建议一上来就问别人的职业，但是如果对方问到，你还是要做简短的回答。

如果你愿意谈论自己的职业，可以透露一些无偿信息，看看人们是否感兴趣。在几句关于你的工作的交谈之后，你也可以问问对方的职业。比如，你可以说：“我的工作大致就是这样，说说你的吧？”即便你不想谈论你的工作，也可以简短地回答对方关于工作的提问之后，再附加一些关于你真正想谈论的事情的信息。比如，你可以说：“我的工作是……不过我真正喜欢的是……”然后你可以透露其他一些无偿信息，从而把谈话引导到你所希望的方向。

如果对方已经告诉了你他的工作，而你却不想告诉他，他可能会感到奇怪或不解，因而对认识你失去兴趣。其实，如果你真希望和对方成为朋友，你这个秘密能保守多久呢?

很多人不愿意告诉别人他们的职业，这种行为源于他们对其他类型的背景性问题无所适从。他们觉得这类问题无聊、无趣，能不回答就不回答。他们认为应该就一些更有意义、更深入的话题进行交谈，这样他们才能充分表达自己的价值观和信念。而事实是，不通过礼节性的话题和主动透露自己信息的行为，交谈是无法达到更深层次、更有意义的境界的。

实际上，你不会失去什么

回顾以往的交谈，你透露了些什么？细节≠秘密。这点要记住。亲密的、有意义的关系如果不经过相互透露个人信息的阶段，彼此间的信任和自信是不可能建立起来的。信任是建立在愿意向他人透露你的个人信息的基础之上的。当然特殊情况下，比如在工作中，有些个人感受最好不告诉他人。过度防备会对你的生活造成破坏性的后果。固然，确实有人利用你透露的个人信息来牟利，但大多数人还是把你向他透露个人信息的行为视为你对他的信任。下次如果有人问你礼节性的问题，你可以主动透露一些自己的信息，这样也让别人多了解你一些。这是促成深入交谈和建立私人关系的基础。当然，你不用对自己的生活进行深度分析——露出冰山一角即可。

第四章 得体地告诉别人你是谁（2）

掌握“自我表露”的4个层次，建立相互的信任

“自我表露”有4个层次。前3个是交谈或闲聊刚开始时我们会用到的，即礼节性问候、背景信息和观点喜好。第4层是深层次的感受和个人经历，这一层可以留到交换了更多的私人信息、有了更深入的了解、更加信任对方之后再进行。

第1层 礼节性的问候表明可以进行交谈

自我表露的第1层是礼节性的问候。以下是常用的透露信息的方式和对礼节性问题的回答：“你好吗？”“最近有什么新闻吗？”“你近来怎么样？”这些问题的答案大多是“挺好的”或者“很棒”，但有时你也会听到情绪不高的回应，比如“还好吧”或者“就那样”。不管怎样，这种主动问候是测试回答者交谈意愿的绝佳机会。

第2层 基本的背景信息：你从哪里来，你是做什么的

人们互致问候之后，总会交流一些基本的个人信息。例如告诉他人是做什么的，你有什么爱好，哪里人，在哪里上学，住在哪里，甚至还包括你的嗜好，近期有什么感兴趣的活动等等。

自我表露的第2层次给交谈伙伴提供对比和发现的素材。正是从这一层次开始，人们开始了解彼此，发现他们的共同之处。

例如，你可以出示一张你的家庭照，介绍它的背景，你可以说：“我和我姐姐在……出生、长大。我母亲在……出生、长大。我父亲的家族来自……” 透露你的愿望、梦想、爱好、喜悦和悲痛，这样，他人才能够认同你。大家一起分享这些基本的情感经历。

第3层 透露你的观点和喜好，表明你的立场和态度

自我表露的第3层是对不同的主题表明个人的观点和喜好。在这一层次，你可以说明自己的态度、价值观和关注点。你可以真诚地告诉周围的人你对这个世界的感受。以开放的姿态来表达你的观点，这样可以鼓励他人与你分享他们对事物的看法。一般来说，大多数人更喜欢志趣相投的人。当你表明了自己的喜好、观点、目标和梦想时，这些人就会对你产生认同感，从而建立起联系。比如，你可以告诉某人你的长期目标或者梦想：“一直以来，我的梦想就是……现在我在为之努力。”“我为了……已经奋斗多年了，现在终于要实现了。”“我现在做的是我向往了很久的，就是……”

记住，每个人都有不同的见解。好的交谈不是一场辩论，没有胜与负，而是观点和想法的交流。开放的讨论，而不是争吵，是维持交谈的一种很好的方式，可以让参与者在一个更有意义的水平相互了解彼此的想法。

有的人在表达观点时过于含蓄，因为他们不想冒犯别人或者显得固执己见，于是就用“对我无所谓”这样的态度来表达过于激烈的观点，避免发表过于强硬的言论。但这样做恰恰让人觉得你不在乎或对自己的观点缺乏自信。真实地表达自己的观点和喜好，可以给对方一个深入了解你的机会。你可以说：“我是这样看这个局面的……你怎么看？”“如果这样的话……我更愿意……你怎样想？”

第4层 透露敏感话题，更深层的个人感受以及有意义的人生经历自我表露的最深一层是透露对人或事件，以及对你的人生有影响的经历和个人感受——不论是好的还是坏的。这种自我表露是最艰难的，因为涉及我们的情感和很多敏感话题。虽然很艰难，而且有一定风险，但表露自己的感受，谈论某段特定的个人经历，可以使人更清晰地知道你是什么样的人，你的价值观是怎样的。当你袒露自己的恐惧、希望、梦想、爱、喜悦和悲伤时，人们会开始对你产生认同感，因为每个人都会有这些基本的情感经历。

第四章 得体地告诉别人你是谁（3）

比如，你可以说：“当我……时，当要……时，我简直怕得要死。”“关于那个话题，我的感受太深了，因为……”或者“关于这个，我亲身经历过。我告诉你，绝没有那么简单。”

在没有经过其他层次的自我表露，没有建立起适当的默契关系和相互信任时，不要过度表露个人情感和经历。很多人都会犯一个错误——他们用“你”表达时，其实意思是在说“我”。这是你的表白，所以记住请用“我觉得（认为、希望……）”这样的话来开头。

得体地自我表露

注意表露的程度

不要走到“说出所有的”的极端。我们都有这样的经历，当他人告诉我们他的生活史时，我们会感到不自在。最好每次根据交谈内容说一些你的相关情况和看法。

一定要实事求是

如果你夸大了你的优点，而隐藏你的缺点，他人很快就会发现你没有展示一个真实的自我。做你自己很重要。有时候人们不相信你所说的，所以要说出详细的信息，包括姓名、日期和事件发生的地点。让交谈随着你的介绍而深入，让你可以确信对方在和你认真地进行交谈。

表露你的目标

表露你的奋斗目标。你将会惊奇地发现多数人与你有同感。同时，他们会受到鼓舞。在某些时候，和你交谈的人有可能会帮助你。同样，你也可以帮助对方达到他的目标。如果你可以帮助他人，你马上就会和他成为朋友。

增进他人对你的了解

不要害怕打扰他人。多数人喜欢结交新朋友，如果你也有这样的兴趣，让他人增进对你的了解是很必要的。你没有必要取悦他人，但是与人相处时尽可能地要快乐。很多人看重私下交往。当你与他人分享你生活中的各个方面时，你正在和他建立最重要的联系。下面的例句可以鉴定自我表露的四个水平。

（打招呼）D：你好，邦妮！最近可好?

（打招呼）B：你好，唐。我很好。在忙什么呢?

（事实／爱好）D：忙着写书、出版，空闲时我一直做园艺。你怎么样?

（事实／爱好）B：我还是在做销售工作，但是我想试试别的。我想有个计算机绘图的工作。

（观点） 我认为做自己喜欢的工作很重要，你觉得呢?

（观点）D：完全同意。那么你正忙着找新的工作吗?

（事实）B：我已经给这个领域的几家公司发了简历。

（爱好） 我希望能找到一个离我住的地方不远的工作。那样我就可以走路或骑自行车上班了。

（观点）D：这是个好主意。我想走路是最好的锻炼。那么你就需要一双轻便鞋。

（感受）B：我觉得运动后会更放松，这可以帮助我全身心地投入工作。

（观点） 我希望老板能够鼓励他的员工多做运动。

（事实）D：我每天走路到邮局。来回大约1公里的路程，

（观点） 但我认为它也有助于我的工作。

（感受） 另外，我喜欢和像你一样的邻居聊天。

（感受）B：谢谢你这么说，唐，你是一个很好的邻居！

（事实） 好吧，我想我最好现在就出发。今天下午我有个面试，

（感觉） 而且，我有点紧张。享受你的园艺工作吧！

（观点）D：我敢肯定你会做得很好的。再见，邦妮，祝你好运。

常见问题解答

怎样得体地告诉对方他的问题太过私人化了?

总的来说，第一次见面交谈时就问及金钱、健康和个人关系等问题，会被人们视为无礼。可有的人还是会这样问。不用惊讶，做好如何回答的准备就行了。如果有人问了一个你实在不愿意回答的问题，你可以直接说："如果你不介意，我不想回答这个问题。"比起"不关你的事"，这样的回答对大多数人来说是比较礼貌的。如果有人问你某件东西的价格，可你实在是不想谈论，你可以说："我实在是不知道，这是

别人送给我的礼物。”或者可以眨眨眼，说：“挺贵的”或者“没多少钱。”

你有权利拒绝回答你认为过于私密的问题。可是拒绝过后，是否回问对方一个私人问题还是要转换话题，就取决于你了。

让别人知道你很好相处

你交换有效信息的程度直接影响你和交谈对象之间的联系。当你经历了自我表露的4个层次之后，你就以自己的方式和节奏认识了对方，你们也将能进行更长久、更有意义的交谈。

第五章 5秒钟记住对方的名字（1）

多数人太在意自己的事情而忽略了你的事。即使他们想重点关注你，却不知道该在哪个名字旁边做记号。

——朱迪思·马丁（礼仪专家）

5秒钟足够给人一个好印象

5秒钟！那是你给他人留下良好第一印象的所有时间。5秒钟之内，你要进行自我介绍并记住他人的名字。5秒钟！有更快地开始一桩成功的生意或社交关系的方式吗?

著名的作家和演讲家戴尔·卡耐基说过，“任何语言中，最甜美的声音就是一个人的名字。”这是毫无疑问的。当你记住别人的名字时，他会很高兴。当你记住一个你最近见过的人的名字时，会让他觉得他很重要、很特别。这样，交谈就增添了更多的温暖和默契。记住名字也表明你在认真地听他人讲话，与新认识的人和谐一致，也帮助你克服与陌生人的隔阂。

只有少数人能记住很多人的名字

有多少次你和见过的人交谈时，你想不起他的名字呢？或者你在朋友和熟人间相互介绍时，突然想不起某人的名字？或在一个聚会上，他人向你做了自我介绍，但5秒钟后，你却叫不出对方的名字？或当你看到客户时，你却不记得他的名字，很难向你的老板介绍他？由于记忆

力差的缘故，你感到尴尬，有意远离一些你认识或刚刚认识的人，因为你可能会由于忘记他们的名字而使他们不高兴。

如果对上面的问题你的回答都是“是”，那么我告诉你，并不是你一个人这样。当我询问来参加沟通培训的学员，谁有“记名字”的困难时，10个人里居然有9个都举了手。的确，善于记住别人名字的人很少见。不过还好，这种社交技巧是可以学习和培养的，而且没有你想的那么难。

为什么我们会忘记别人的名字呢

多数情况下，忘记别人的名字是因为我们没有集中注意力听他们的自我介绍。第一次遇到的时候，你可能没有听到他的名字，因为你正在忙着想接下来要说什么，或在担心他会怎么看你。可能你心里在说：“打招呼后，我要说什么呢？”“我的头发好看吗？”“我不想太热情。”“我敢肯定我会说一些愚蠢的事情。”“我希望能给他留下一个好印象。”“我想知道如果……”

还有其他的干扰，如嘈杂的音乐或人们的谈话声，也会使你错过听到他人名字的机会。但是缺乏兴趣是没有听到对方名字的最糟糕的原因。如果你对你自己说，“我可能再也不会见到这个人了，所以我没有必要记住他的名字”，那么你就已经准备好要进行一段杂乱的、冷淡的、简短的谈话了。

5秒钟记住别人名字的方法

第1秒：集中注意力听他人介绍

当他人作介绍时，你应当全神贯注，让对方觉得他的名字对你很重要。进行直接的眼神交流，给对方以温暖的微笑和有力、友好的握手。握手持续一会儿可以帮助你在介绍的关键时刻集中注意力，因为接下来他就要说他的名字了。

第2秒：不要考虑自己该说什么，注意听对方的名字

这是你一直在等待的时刻，所以不要因为想你自己接下来要说什么而错过。完全集中注意力，认真听每一个字。如果你没有听到，可以说：“对不起，我没听清楚。”或“对不起，我没听到你的名字。”如果

他的名字不同寻常或你不太敢确定他所说的，可以问：“是哪个字呢？我想确定一下。”

第3秒：大声重复听到的名字

一定要重复他人的名字以确保你听到的是正确的。立刻想象他的姓出现在他的额头上，或将其与他的面部特征相联系。这听起来有点怪异，但真的很管用，尤其在当你随后想记起他的名字时非常有用。

第五章 5秒钟记住对方的名字（2）

重复名字还有几个其他的好处。首先，让他人觉得你正在认真地听，并努力记住他的名字。这很讨人喜欢。第二，如果你弄错了，他人可以纠正。最后，通过重复名字，你想它，说它，然后再次听到它，这样除了第一次听到外，你自己重复了三次这个名字。许多记忆专家都认可，重复是保持记忆的关键因素，也就是所谓的熟能生巧。

第4秒：想想在你认识的人中有没有同名的人

想想你认识的所有叫做约翰、苏珊、罗伯特、戴安娜、琳达、斯蒂夫、玛丽或弗兰克的人。当你遇到陌生人，且他（她）的名字正好与你认识的人一样时，机会来了，这可以帮助你记住他（她）的名字。

当他人做自我介绍时，想想你认识的同名的人——你的同事、同学，甚至宠物！最好是锁定进入你印象中的第一个人，当你遇到与这个人同名的人时，把他们当成同一个人就可以了。比如每次你遇到一个新的芭芭拉，你总会想到你的芭芭拉姑妈。而这两个人并不需要长得很像。你甚至不需要亲自了解她们。名字可以属于一个电影明星，或者你听过（甚至是一个卡通人物）但不认识的人。比如，当你遇到一个叫伊丽莎白的人时，你可以想到伊丽莎白·泰勒或者伊丽莎白女王；当你遇到叫迈克尔的人时，迈克尔·乔丹是你想起的第一个人，等等。这个诀窍听起来很奇怪，但是只要稍作练习，你就能记住你刚刚认识的大部分名字普通的人了。

第5秒：在交谈过程中和结束时说出对方的名字

“派特，当你说你……”

“萨姆，是什么让你决定……”

“艾琳，很高兴听你讲述了你到……旅行的经历。”

“温迪，我怎么才能联系到你呢？”

用一个人的名字将交谈个性化，可以增强下次见面时你的记忆和回忆能力。用他的名字结束交谈会给对方留下一个很好的第一印象，也完善了开始、继续和结束交谈的周期而让人觉得有始有终。

记住一群人名字的诀窍

几乎每个人都有过这样的经历，你还没来得及和一个人握手，另外一个人就向你做自我介绍了。多数情况下，两次介绍间隔不超过一两秒钟。这怎么可能记住每个人的名字呢？事实上，这很容易！如果你集中注意每个人的介绍，然后编一个“字母链”，就会记住这组人中每个人的名字了。

下面说说字母链是怎么发挥作用的。英语中充满了缩写词、缩写字、字母商标和短语。技巧是，当听到每个人名字的第一个字母时，很快地将它们与一个缩略词、字母商标、短语或一系列的字母相联系。这是记住名字的好方法。只要你能记住一两个人的名字，字母链就能帮助你回想起其他人的名字。

让我们假设你在参加一个聚会，你被介绍给乔治（George）和玛丽亚（Maria），这时想“GM”，那是通用汽车（General Mobile）的缩写，或者“MG”，是英国运动车的品牌。如果你记得乔治的名字，你记得“GM”，或“MG”，这可能可以帮你回忆起玛丽亚的名字。

假设你在饭店用餐，你被介绍给特里萨（Theresa）、阿尔巴（Alba）和加里（Gary）。字母链是简短的“T-A-G”。寻找字母组合，如商标、缩略词、电视或广播电台的口号，连写（他们可能有同样的名字），或者字母表中相挨着的字母。比如，Alan，Barbara和Carlos=A-B-C；Pamela，Harold和Della=P-H-D；Christine，Nancy和Nick=C-N-N；Peter和Pat=P-P；Steve和Tom=S-T。

第五章 5秒钟记住对方的名字（3）

要记住他们的名字，只要将他们联系起来，即使他们并不是坐在或站在一起。可以以任何顺序组合字母，只要能给你一个名字的顺序并可以勾起你的回忆。有空时，自己重复几次这些字母和相关的名字。你重复名字的次数越多，你的印象就越深。如果你能够想出一个更好的把这些名字联系起来的方法，就要及时去做。

还有一些其他的方法

要注意的是，在你开始进行名字联想前，如果你想到一个与他人名字相关的不讨人喜欢的词，甚至是贬义词时，不要担心或觉得内疚。大多数人不会问你是如何记住他们的名字的；他们只会为你记住他们的名字而感到高兴。如果有人问的话，你可以简单地说，“你给我留下了很深的印象！”以下还有五种方法可以帮助你记住遇到的人的名字：

押 韵

押韵是一种有趣的方式，可以帮助你想起刚刚见过的人的名字。例如，Tall or Small Paul，Curly Shirley，Curt the Flirt，Handy Sandy/Andy，Fancy Nancy，Dan the Man，Silly Billy，Witty Kitty，等等。

名字听起来像动词

有些名字听起来像体育运动、动作，或姿势。现有几个例子：菲利普（Phillip），听起来像是“充满我的油箱”（Fill up my gas tank）。艾琳（Eileen），听起来像是“我靠着柱子上”（I lean on a post）。卡罗尔（Carol），听起来像“耶诞颂歌”（Christmas Carol）。鲍勃（Bob），听起来像“咬住悬挂的苹果”（as in Bobbing for apples）。罗布（Rob），听起来像“抢劫”（Robber）。

名字听起来像物体

有些名字和我们日常生活中看到和用到的东西的名字一样。Jack（插座），Bell（钟），Rose（玫瑰），Iris（鸢尾花），Bill（账单），Jean（牛仔裤），Ray（射线），Barry（bury，埋葬），Art（艺术），Angel（天使），Bea（bee，蜜蜂），Hope（希望），May（五月），和June（六月）都是这样的例子。

名字与个人专长词首字母相同

有的人名字的第一个字母与其个人专长的词首字母相同。比如，格雷格（Greg）和 Guitarist（吉他弹奏家），鲁思（Ruth）和Runner（长跑运动员），特里（Terry）和Teacher（老师），萨利（Sally）和Sailor（水手）或埃莉诺（Eleanor）和Engineer（工程师）。

选择一个特征，并与名字相关联

还有另外一种方法可以帮助你记名字。仔细观察他人的脸，你有可能会发现一个特征，这个特征很可能是她的眼睛、鼻子、耳朵、下巴、前额、眉毛、胎记、头发，甚至脸型。比如，朱莉（Julie）大大的闪闪发亮的眼睛让你联想到宝石朱莉（Jewel Julie）。萨姆（Sam）紧皱的眉头让他看上去忧伤，你可以联想忧伤的萨姆（Sad Sam）。弗兰克（Frank）浓浓的眉毛让你想起了两个科尼岛热狗，所以你联想到法兰克福香肠弗兰克（Frankfurter Frank）。提姆（Tim）苗条的体形让你想起了小Tim（Tiny Tim）。桑迪（Sandy）的黑发让你联想到了夏威夷的黑沙滩，所以你可以想象黑发像沙滩桑迪（Sand Sandy）。还有一些其他的联想，如大胡子比尔（Bushy Bearded Bill）、肌肉发达的马克（Muscular Mark）、高个拉里（Large Larry）、蓝眼睛贝蒂（Blue eyed Betty）、金发芭芭拉（Blond Barbara）、大耳朵厄德（Big Ears Ed）、苗条的吉姆（Slim Jim）、多毛的巴里（Hairy Barry），等等。

常见问题解答

我在参加聚会时，经常会看到之前见过的人，但是我却忘记了他们的名字。如果直接告诉他“我忘记你叫什么了”，实在是很尴尬。我应该怎么做才能避免这种尴尬呢?

有时，不管你怎么做，你都想不起他人的名字。现有一些“游击战”策略可以帮助你发现他人的名字。 让主人或其他人帮助你叫出客人的名字。

当你在进行交谈时，仔细倾听其他客人对他的称呼，马上进行联想记忆。

如果有可能的话，瞥一眼宾客名单或席位安排。看看打印的名单可能会帮助你想起谁是谁。另外一个一定会成功的方法是再次进行自我介绍：“你好，你还记得我吗？我是唐。不久前我们在……见过。”大多数情况下，对方会很感谢你说出你的名字，并愿意做同样的自我介绍。如果他没有这样做的话，你可以简单地问，“那么你的名字是……”

如果所有的这些方法都不管用的话，你可以局促不安地咧嘴一笑说，“我当然知道你的名字，但是现在我的脑子一片空白。”

通过训练，你可以非常容易地记住别人的名字

你可能认为如何联想你遇到的人的名字会花很长的时间。但事实往往相反，通过训练，联想瞬间可成。如果你经常做这些大脑训练，那么你记住和回忆名字的能力将会获得巨大的提升。然后，当你遇到之前遇到的人并叫出他们的名字时，他们将会说：“我简直不敢相信你还记得我的名字！”

记住对方名字所表现出来的友善会使对方立刻喜欢上你。结果，很自然地就开始了一次愉快的交谈。

第六章 4招让你成为谈话高手（1）

通过描述你的梦想，对你想要的东西形成一个具体的概念，你就可以更生动地描述它了。——雷斯·布朗（作家和演讲家）

我常问培训班的学员们这样一个问题：在打破僵局、交流了开心的事情、开始闲聊几分钟之后，对你来说最大的挑战是什么？总会有人说：“最大的挑战是怎么能让大家一直聊得兴致勃勃。”而大多数听众都会点头表示赞同。

持续交谈的4个关键

如果你知道持续交谈的关键要素，让交谈继续下去就变得很容易了。很显然，良好的肢体语言，展现出自己对对方的兴趣和好奇心，以及表现得友好和热情，这都是很重要的。要自然、轻松地保持交谈，只要掌握以下4点就没问题。关键1：将注意力集中在你所处的环境中。

关键2：找出对方的“热点”和他生活中的“重大”事件。

关键3：保持信息交换的双向平衡。

关键4：用轻松的闲聊来控制你的交谈。

关键1：将注意力集中在你所处的环境中

考察你现在所处的环境，即：你现在在哪儿？为什么你会在这儿？在你认识或想认识的人中，有谁在这儿？这儿将会发生什么事情？你怎么来到这儿的？是什么使这个地方变得如此不一般，如此有趣？从其他人身上你能得到关于这个地方的什么信息呢？在这个地方你有过什么经历？对这个地方你感觉如何？

在你打破僵局并展开交谈以后，你可以通过谈论身边的事情而获得更多的话题，这种方法可以为你提供提问或评论的素材。

首先说说你在哪里，然后把话题扩展到周围相关的地方

当你把交谈的重点放在周围的环境上时，你就可以很容易地把话题转移到与环境相关的事物上来。如果你在一个成人教育班上课，那么教室就是你的周边环境。你可以问类似于“为什么你要报这个班”之类的开放式问题，或者进行一下评论，比如：“我刚搬到这个城市，很想四处转转，希望能够发现一些古董商店和好吃的馆子。”

关注周边的各种元素：其他班级、校园、附近的餐馆、电影院、俱乐部等。在继续交谈时，你可以将讨论内容扩展到你关注的地方：如何去上课、周围的娱乐设施、整座城市、有趣的郊区。当你发现很多可以直接采用的交谈话题时，你就不会为没话可说而犯愁了。

比如，假设你是第一次到健康俱乐部，你已经报名参加了数月来你一直希望参加的健身练习。排在你后面等待报名的是一个有吸引力的人。去了解他人希望从这个班中获得什么是一个开始交谈的好话题。以眼神和他交流并微笑示意后，和对方打招呼，对你所在的即时环境提问，或者发表评论，你一定要说出自己的目标。交谈可以像这样进行：

罗伯特：你好，你是报名参加板球入门班吗？

玛 丽：当然了！很长时间以来，我一直想学习怎么玩这种游戏——现在我终于要开始了，你呢?

罗伯特：我也是！我一直对这个健康俱乐部充满好奇。每天上班开车我都路过这儿，所以我想我应该试一试。你原来在这儿上过课吗?

玛 丽：去年夏天我在这里学过游泳，我真的很喜欢。指导老师很棒。我遇到了很多喜欢游泳的人，而且我还学会了怎么游泳！

罗伯特：我很高兴你对这个俱乐部的评价很好。我非常期待这个板球辅导班。顺便说一下，我叫罗伯特。

玛 丽：你好，我叫玛丽。你之前玩过板球吗?

第六章 4招让你成为谈话高手（2）

罗伯特：没有，我玩过网球和壁球。我喜欢使用球拍的项目，所以我想学习板球一定会很有趣。另外，我还想找一个固定的玩伴，我想，这是一个很好的学习方式。你为什么要参加板球辅导班呢?

玛 丽：我的一个朋友告诉我说，它很容易学，只需要大量的练习。而且，我真的想结识一些新朋友，所以我来这儿了。我想这课一定会很有趣。

罗伯特：我很好奇，玛丽。你知道这个俱乐部休息室的食物怎么样?在每做完一个完整的训练后我都会很饿。

玛 丽：听说很不错，但我从来没有尝过。

罗伯特：哦，如果你有兴趣的话，我们可以在课后相约进餐或来杯冷饮。

罗伯特：好啊，听起来是个很不错的主意！课后我们在休息室前见吧。

罗伯特：好吧，课后见！

在罗伯特和玛丽的交谈中，他们谈到了参加辅导班的理由、之前使用球拍项目的经历、俱乐部的员工、休息室的食物、最后约定再次见面的时间。基于交谈中所透露的一些附加信息，有更多的问题可供进一步的交谈，使交谈持续更长的时间。

你觉得这个俱乐部的设施怎么样?

你曾在这儿上过很长时间的课吗?

你在这儿参加过其他的活动吗?

你住在这附近吗?

你在哪儿工作?

你知道这个区哪儿有不错的餐馆?

你有其他的板球伙伴吗?

你做什么工作呢?

你在节假日一般会做什么?

有空的时候你愿意参加聚会吗?

关键2：找到对方的“热点”和他生活中的“重大”事件

戴尔·卡耐基在他的成功学宝典《人性的弱点》中写道：如果你找到了某人生活中真正的“重大”事件——我管这个叫他（她）的“热点”——那交谈就不是问题了。这些“热点”是你和你的谈话对象都非常关注的，所以你们可以真正投入其中，交谈更长时间。“热点”可以是职业、一份新的工作、兴趣爱好、职业目标、即将开始的旅行、一次体育活动、一次公益活动甚至是宠物。“热点”是那种真的能引起人们兴趣的活动和主题。有时候，“热点”可以伴随人们的一生，也可以是一时兴起，或者是近期着迷的事物——这都有可能成为人们的“热点”。

尽快找到别人的“热点”是很重要的，因为对于一个一方或双方并无强烈兴趣的交谈来说，想要持续下去是很困难的。越早发现对方的“热

点”并透露自己的“热点”，你们之间的交谈就越是充满能量和刺激——而你也会发现你们有很多共同的个人爱好。

问礼节性问题的一个目标就是发掘对方的“热点”。当你发现某人的“热点”以后，你就知道怎样“点燃”他，继而可以发现他关注的重点所在。你会发现他把时间、金钱和精力都放在哪里，也就是说他看重什么。这些都是丰富的话题，也会让你对谈话对象有深刻的了解。

除了找到可以“点燃”对方的话题，寻找共同目标、经历和想法也是必要的。人们总会有很多感兴趣的话题，想和别人进行讨论。引发人们的兴趣非常重要。当你发现有人和你的“热点”相似时，你就能找出他可能愿意和你分享的一些活动和兴趣，由此也就有可能发展成为友谊。

如何发现对方的“热点”

当你走进一个挤满陌生人的房间时，你会问自己：“我和这里的人有什么共同之处吗？”很多人认为自己的兴趣很独特，别人不会感兴趣。可实际情况往往相反。因为我们每个人都可以接触到范围很广的活动，很多人都会有共同的兴趣、目标和生活经历。交谈的技巧就在于把这些相同之处找出来。

第六章 4招让你成为谈话高手（3）

在找某人的“热点”时，你可以用礼节性问题来搜寻。如果得到热烈的回应，你就应该表达对这个主题的兴趣。这并不意味着你必须有强烈的兴趣，哪怕只是稍微的好奇心也是有帮助的。这样你就抓住了和对方分享他（她）生活中某些重要事件的机会，那么他（她）对你的印象自然也就不错了。你的交谈对象会认为你在乎他（她），所以他（她）也可能会对你有类似的兴趣和表达。

人们的衣着、饰物或所携带的东西就可能透露了自己的“热点”，如果他（她）关注和寻找运动器材、书、珠宝、衣服等，这些行为可能都表明了他们的“热点”。你可以通过询问开放式问题关注这些活动，那么持续谈话也就变得简单了。你要留心人们所享受的乐趣，也就更容易找到对方的“热点”。

有时候，人们透露“热点”的途径是“冰山式”陈述。也就是说，他们的谈话只是隐约涉及一些东西，然后他们等着别人来询问具体的项目、活动的特别之处。仔细倾听，获取无偿信息，然后问一些开放式或跟进的问题，鼓励人们继续谈论他们所热衷的活动。比如，你可以说：“那可是我一直都很好奇的事情，你是怎么参与的？”

如果一个人的“热点”你看不到也听不到，那么可以通过问对方以下问题，表示你你很想知道对他来说什么才是重要的：“周末时你喜欢干什么呢？”

你喜欢什么娱乐活动?

你参加什么项目了吗?

你有什么爱好?

你参加什么组织了吗?

你目前有什么大的项目在进行或者在计划中?

有什么是你一直想做却没有做成的?

你有具体的长期目标吗?

如何向别人透露你的“热点”

只找到别人的“热点”是不够的，记住：良好的交谈是平衡的，你也需要透露你的“热点”。让别人知道你所看重的东西，给人们一个从你的角度认识你的机会。当你受邀参加一个聚会或社会活动时，列出一个“个人热点清单”是很有用处的，你可以把自己正在做的事或即将进行的计划拿出来，充满热情地和周围的人沟通。

分享你的“热点”

当你交流你的“热点”时，尽可能详细地描述你所参与的活动，提供大量的事件实例、数据和地点，这样可以使你的交谈对象获得很多无偿信息，接着才可以向你提问。对方可能不熟悉这个话题，可是你的热情是会有感染力的，而且你的例子向他提供了大量的“燃料”（后续问题）。

以下是一些告诉别人你的“热点”的说法：“我对……真的感到很兴奋，你猜怎么着，我最终还是要……”

“我非常期待这个周末，我刚完成……马上就要准备开始一个……的项目。”注意，如果人们不熟悉你的“热点”，尽量不要使用行话或专业术语来和人们讨论这些话题。要使人们了解这个话题使你兴奋的内在原因，而不要纠缠于某些细节。不要过多地谈论自己的“热点”——这是双方都要注意的。要时常提醒自己，不要过久地沉浸在自己的“热点”中，要注意到别人没有发表言论的时间长度。让别人知道你的兴趣所在是可以的，不过也别忘了，人家没有必要听你对这个话题喋喋不休。如果对方向你发出“继续”的信号（如问了几个跟进式的问题），那么你就再继续谈几句，但别忘了让别人也说几句。

关键3：保持信息交换的双向平衡

第六章 4招让你成为谈话高手（4）

如果一方说得太多，而另一方说得太少，交谈就会失去平衡。失衡的交谈会使双方都感到不舒服。一方可能会觉得：“我总在说话，他却像块木头一样没有反应。”反过来，对方可能会觉得：“他怎么总在说？所有的时间都是他在说。”

失衡的交谈会导致消极的谈话且持续时间不会太长的情况，这很容易理解。所以在进行进一步的交谈时，双方都应该意识到他们之间是双向的信息交流。他们分享基本的个人信息、想法、观点和感受的速度应该基本相同，尽管不一定是完全等速的，也应该是大体相当的。这样当交谈告一段落时，双方对彼此才能有所了解。

持续的交谈就像一场比赛

当说话的一方掌握着“谈话球”时，另一方负责倾听。然后经过一段时间，这一方就把“谈话球”抛给对方，双方的角色就发生了转换。这一“抛”可以是一个问题，也可以是征求意见，或者是“接球”一方的一个评论。当交谈的对方捡起了“球”，他可以顺着这个话题继续下去，也可以换一个话题。“谈话球”被不断地“抛”来“抛”去。你和伙伴就可以想谈多久就谈多久，只要你们一直在接受对方的信息和发出自己的信息就可以了。

关键4：用轻松的闲聊来控制你的交谈

闲谈总被认为是无聊的。其实人们的闲谈并不是毫无意义和浪费时间的——实际上正好相反。闲谈是一种有用的交谈工具，可以验证对方的接受度，表明自己继续交谈的意愿。通过闲聊，人们可以尝试各种话题并由此形成默契。

友好的闲聊表明你有继续交谈的意愿

两个不太熟悉的人交谈时会比较难确定对方的态度——这是很正常的现象，除非你可以用非语言或者语言形式向对方传达“你还不错，我想和你交谈”的信息。而闲聊就能使在交谈中的人们有机会表达交谈意愿，形成默契。如果你和交谈伙伴开始活跃地交谈，那么彼此间收到的信息很明确：你们都愿意和对方沟通、讨论，并且愿意将交谈继续下去。

生动的闲聊可以提供大量的交谈话题

闲聊可使交谈者说出大量关键词和无偿信息，主动透露出新的话题。你和交谈伙伴可以根据你们的共同爱好进行选择。因为有了更多的谈资，交谈也就可以进一步发展。通过运用良好的倾听和提问技巧，人们可以将你引导至“黄金点”——也就是他的“热点”。

在闲聊中你获得的信息可能还会在后续的交谈中给你带来惊喜。闲谈时最好能够集中精力，并记住对方的话以供你谈话时参考。

专注于闲谈可以让你引导交谈

当你知道某个人喜欢谈论的各种话题之后，你可以用闲谈的方式，把交谈引导到你们最感兴趣或者对目前的情况最有利的方向上去。你可以通过问问题、发表评论的方式来引导交谈。你可以说：“几分钟前，你提到……我非常感兴趣，能多说一点吗？”

常见问题解答

我正在和客户吃午饭，但我不想在饭桌上谈生意，因为我们这一天的其他时间都在谈论这个话题。我怎样才能在午餐时和客户进行有趣的、非正式的交谈呢？

当你和客户在一起的时候，对他会有一些业务之外的了解，这是非常有帮助的。你可以通过之前交谈中获得的无偿信息更多地了解他。如果你们是第一次接触，你应该事先对你们的会面做一些准备工作，这样会对你们的非正式交谈起到很大的作用。给你们都认识的人打个电话或发封电子邮件，或者上网搜索一下，你就可以找出一些工作之处的话题，而这些话题可能正是客户感兴趣的。

第六章 4招让你成为谈话高手（5）

当你们坐下来共进午餐时，你可以说："我听说你的园艺很有一套。能指点一下我吗？我才刚刚开始学习这方面的知识。"或者"我在你们公司的网站上看到，你是……组织的志愿者。我很想听听你在那个组织所做的工作。"

如果你没有关于此人的内部信息，那么就要对无偿信息特别注意了。可能这个人说过他去夏威夷参加商务会谈。你可以说："之前我听你提到去过夏威夷。在那里你最喜欢的是什么？"或者"你之前去过那里吗？"

在谈话中，你也要透露足够多的关于自己的信息，这样对方也可以提问、发表评论，保持谈话的持续性。当你觉得某一话题已经谈得差不多了，那就再提供一些别的无偿信息来更换话题，比如，你可以说："听你说航海很有趣，其实我也很喜欢。我刚刚从加利福尼亚度了两周的假回来，那真是太棒了！"

以下是一些交谈的开始语，你可以在和客户吃饭的时候参考使用：
你是怎么选择这个行当的?

在加入这个公司之前，你做什么工作?

有没有想过开一家自己的公司?

我们这个行业，你认为将来的发展趋势是什么?

你觉得……怎么样（提到趣闻或事件）？

最近有度假计划吗?

你好像很注意饮食。你是怎么保持身材的?

我刚读了一本关于……的很不错的书。你喜欢读书吗?

转换话题可以增加交谈的多样性和机会

在和交谈伙伴探究你们共同感兴趣的领域时，转换话题可能是最容易的办法。你们不用非得在开始下一个话题之前先结束上一个话题。良好的交谈基本上都是各种主题和想法交叉进行的。交谈双方的思路“跳来跳去”并不稀奇。保持原来主题范围对交谈是有帮助的。不过如果你们的讨论进入一个新的领域，你也可以说：“让我们回到之前的话题……”而绕回来。

“我之前听你提到……”

最常用的转换话题的办法是提到对方之前透露的无偿信息，进行评论或问一个封闭式的问题。比如你可以说：“我记得你刚才说上个月在夏威夷，你是去公干还是度假？”要认真倾听对方之前提到的关键词，这些关键词可以用来引发新话题或重启之前的话题。如果你们讨论的话题已经结束，插入一个关于你或者对方的无偿信息的话题，这样你们就可以成功转换话题了。

有时候你也可以用一句简单的评论来转换话题。你只需要说：“抱歉，不过我更愿意换一个话题。”然后再回到原来讨论的话题。

提示：你应该时刻保持关注。不停地转换话题会让你的伙伴认为你不能（或者不屑于）谈论一个话题。这也可能暗示你没有认真聆听，或者你认为这个话题很无趣——这两个原因可能都是真的！如果你的交谈伙伴只是给出一个简短的回复，可能是他出于某种原因不愿意讨论这个话题。要注意不热情的回复。在意识到某个话题可能是高敏感度或者低兴趣点的话题时，要及时转换。

闲聊可以帮你避免陷入交谈困境

你有没有遇到过有人喜欢谈论名人绯闻、犯罪血案、世界性冲突、灾难和饥荒这类话题的情况？或者前一分钟你还和新认识的交谈伙伴友好闲谈，但后一分钟一谈到政治或者宗教信仰，你们就开始争论起来？如果你遇到过这样的情况，那么就应该知道，是错误的话题让原

本愉快的交谈变了味，结果就是双方不欢而散，给彼此留下了恶劣的印象。这甚至可能会破坏你未来的人际交往。幸运的是，你可以学会用闲聊来转换话题，从而避免自己的交谈陷入泥潭。

“我们换个话题吧！”

对于无趣的、扫兴的、会引起令人不快感受的话题，最好根本不要提及。你应该及时转换话题。比如你可以说“我觉得咱们可以找点高兴的事情聊聊”之类的话，或者说“希望你别介意，可我更愿意在餐桌上谈点别的。”

“让我们说点别的。”当你提出转换话题的建议以后，还要负责转换话题的行动。你要在交谈陷入僵局之前迅速拿起交谈的主动权，问一个新的问题，开始一个新话题。这个话题可以是与你之前听到的无偿信息相关的话题。通常来说，能听到你主动转换话题，谈话的参与者们都会松一口气，是你使原本那个消极的话题没能持续很久。

让交谈重新活跃起来，自信地建立新的友谊

专注于交谈的环境，和人们分享你的“热点”，表达一些积极有趣的观点，交换有意义的信息，通过闲聊形成你们的默契，将交流引向双方都感兴趣的话题，这时，保持长久的交谈就变成一件简单的事情了。你这样做了，就会更进一步认识对方，也会有更大的收获。让你们的交谈活跃起来，是帮助你建立自信、与别人形成稳固关系的有效方法。

第七章在美妙的时刻不说扫兴的话（1）

交谈艺术的精髓不仅表现为在正确的地方说正确的话，还表现为在美妙的时刻不说扫兴的话。

——多萝西·内维尔夫人（英国作家）

还记得当你不想和某人“分享你的内心”，可又不确定该说些什么才不会把事情搞砸的时候吗？我们都会遇到尴尬的交谈，在那种情形下我们总觉得非得说点什么，而且必须说得很圆滑。通常来讲，一个经过深思熟虑的回答会降低由尴尬的交谈带来的不自在的感觉。所以在张

嘴之前，请给自己几秒钟，然后再给出一个机智（T A C T）的回答。

T=三思后再发言

面对批评、挑衅或者模棱两可的评价，深呼吸一下，并考虑你的措辞。深呼吸可以帮助你放松，而且大脑在获得充分的氧气后会思考得更清楚。它还可以阻止“下意识的反应”——这种反应通常只会使原本已经尴尬的交谈变得更糟。停顿一下是非常明智的——既不肯定也不否定。这样你就有几秒钟时间思考对方所说的话，并考虑如何回应。

A=积极地倾听

积极倾听的意思是针对对方的话、心理状态以及动机问一些问题，然后仔细倾听事实，感受对方的回答所暗含的意思。这种策略可以给你提供额外的信息，让你有更多的时间考虑用什么方式使你们的交谈得到你想要的结果。同时，这样做也能给对方一个表达他内心想法的机会。为了表明你在聆听，你可以复述听到的话，比如你可以说：“你的意思是说……”

C=考虑交谈的结果

当你开始一个尴尬的交谈之前，想想可能的结果，哪个是你想要的。在开口之前，应先思考你说话之后会有什么事情发生。你希望对方会有什么反应？比如，可能你希望对方别再烦你；希望他告诉你他的要求；希望他处理好自己的问题；希望他帮你；或者希望他承担起更多的责任。不管你希望他做什么，事先理性地考虑好后果都可以使你选择更合适的措辞和行为，以达到你预期的效果。

T=注意表达方式

你完全可以大声说出自己的想法，但是要注意表达的方式。因为说得太直接很可能会让对方产生消极反应。我们要考虑对方的感受，不要做出武断的回复。倾听并为对方考虑是交谈中明智的做法。这样做可以降低尴尬的交谈所带来的不快。比如，你可以小心地提起一个话题：“我想请你帮一个忙，这件事很重要。你可以……吗？”

轻松应对15种尴尬的交谈

以下分析了15种尴尬的交谈，并给出了如何回应的建议：

（1） 同事想让你加入关于政治问题的讨论

分析：在工作中谈论政治是一个“禁忌话题”，因为大多数人对于政治问题可能都有强烈的情感倾向，由此可能引发激烈的争论，这对个人关系、工作关系和事业机会都是不利的。

处理意见：避免政治争论，转换话题。

回答示例：不介入这种可能会“两败俱伤”的交谈，你可以简单地说：“我对政治不太关注，”然后为了转换话题，接着说：“你周末打算干什么？”

（2）同事想让你代他干活

分析：如果你给动机不明的人以机会，使他们因为你天性善良和有工作激情而利用你，他们真的会这样做。

处理意见：让你的同事明白他应该尽力做好自己的本职工作。

回答示例：“如果你需要额外的帮助，也许应该去跟领导谈谈。我不能越职做你的工作，就像我的工作也不能让你来做一样。”

第七章在美妙的时刻不说扫兴的话（2）

常见问题解答

这种情况每周至少发生两次：老板在我准备回家的时候总要求我加班。我该怎么说才能让他别再这样做?

在和总让你加班的老板交涉时，你一定要坚定、自信，但也要讲道理。毕竟，当你明天来上班时，还想有自己的位置。在开始时，你要坚定地声明你想要什么，并让老板知道你理解并同情他的处境。你们的对话可以是这样的：

老板：迪恩，珍不来了，我需要你明天干得晚点，赶完这些报告。

迪恩：呃，伦德先生，这恐怕不行。我明天下班后已经有安排了，没法改期。

老板：恐怕你必须得改变计划了。因为这些报告总部第二天就要，否则我就惨了。

迪恩：真希望我能帮你，伦德先生。可我明天真的不能工作到很晚。

老板：以前你总是有求必应，现在你让我失望了。这件事真的让我很难办。

迪恩：我理解你需要有人来完成报告，可我真的不行。为明天的事我计划很久了。

老板：可我能找谁弄完这些报告呢?

迪恩：给杰夫打电话了吗？他说过他想找一些额外的工作，也许他可以帮他。

老板：杰夫？好主意，差不多就他了。

迪恩：好，我想杰夫肯定很愿意。

老板：好，迪恩，哦，祝你明天晚上愉快。

迪恩：谢谢了，伦德先生。和上级或下级进行交谈时需要很多技巧和常识。什么时候说“不”和怎样说“不”一样重要。有时候你确实需要加班，可你要告诉他你没办法总是工作到那么晚。你可以说：“我理解有时候我需要加班。可我也有其他的事情，所以一般情况下5点以后我就不能再工作了。”

老板在知道了你对工作时间的要求之后，就可能在有需要时另行安排。

（3）有人不断要求你为慈善机构作贡献

分析：现在需要帮助的人太多了（甚至不帮助他们你会有内疚感）。确实有很多人迫切需要帮助，可让你去帮助所有人是不现实的。

处理意见：使人们停止向你要钱。

回答示例：“我愿意提供任何有意义的帮助，可我没办法帮助每一个人。所以我把我的捐赠对象锁定在几个项目上了，就这样吧。”

（4） 被亲戚问到你为什么不结婚或者不生孩子

分析：这种评论暗示对方不赞同你的生活方式。

处理意见：结束这种私人问题。

回答示例：“这只是还没有发生的事情。”

（5）一个你并不熟的人请求你做推荐

分析：如果你对对方的能力和人品不完全了解，推荐他的话可能会使你的信誉和事业受到威胁。

处理意见：只推荐那些你了解的人。

回答示例：“如果不了解具体的情况，我是没办法推荐的。你可以把你做过的一些工作成果给我看看，然后我再看看我能做什么。”

（6） 同事或者朋友想把你们的关系发展成为情侣关系

分析：如果直接拒绝同事或者朋友的追求可能会伤害对方，并使情况陷入僵局。

处理意见：保持你们之间的良好关系。

回答示例：有礼貌是前提，但拒绝的态度应该是坚决且直接的。你可以对同事说：“我的原则是不和同事发生恋爱关系，所以很抱歉，我不能接受你。但还是很感谢你喜欢我。”对朋友的示爱，你可以说：“你是我的好朋友，我想一直保持这样的关系。”

（7）某人对你的观点提出挑衅

分析：观点的不同很快会引发全面的争论。

处理意见：避免正面冲突。

回答示例：“在这方面显然我们的观点不同，让我们保留意见吧。”如果对方还是不断挑衅或者刺激你，你要保持平静，说：“拜托了，让我们尊重彼此意见的分歧吧。”

第七章在美妙的时刻不说扫兴的话（3）

（8）你所说的话冒犯了某人或使对方感到不快

分析：这种情况下往往是你越解释情况越糟。

处理意见：赶快绕过这件事情，转移话题。

回答示例：马上道歉，说：“哦，真对不起，我竟然说了那样的话，我都不知道我当时是怎么想的——我走神了。请原谅我。”

（9）交谈过程中出现长时间的沉默

分析：短暂的沉默是交谈中很正常的情况，但如果沉默的时间太长，就会使人们感到不舒服。

处理意见：在长时间的、令人难堪的沉默之后，重启交谈。

回答示例：“我刚才在想你几分钟前说的话，”或者“我刚刚想起一些想要告诉（问）你的事情。”

（10） 你问到了一个人已经离异或已经过世的伴侣

分析：无意中提起某人的伤心事会让在场的大多数人感到不安，甚至可能引发对方对你的不满和争吵。

处理意见：你应该了解对方的近况。

回答示例：“听到你离婚（你的伴侣过世）的消息我很遗憾。我之前完全不知道这件事。你现在还好吗？”

（11）在聚会上碰到一个只喜欢抱怨和八卦的人

分析：消极的交谈可能会使参加聚会的人扫兴。

处理建议：换一个让大家高兴的话题。

回答示例：你可以说：“好吧，那可真让人扫兴。我想换个话题，告诉你一些我最近的高兴事吧。”或者对于他的八卦话题，你可以说：“我不想谈论别人的问题，特别是朋友和同事的事情。我们换点别的事情来谈吧，比如……”

（12）亲戚强迫你做一些事情

分析：压力和操控总会引起反感。

处理建议：直接说不。不用感到内疚，也没有必要大吵大闹。

回答示例：不用找借口，直接而坚定地说：“不，我不想这么做。”

（13）某人主动向你提建议

分析：尽管是出于好意，总喜欢给你提意见还是很招人烦的。如果对方一直这样做，会令人觉得他自以为高人一等，控制欲太强。

处理建议：表示谢意，但不鼓励他提更多的建议。

回答示例：严肃但有礼貌地说：“感谢你的好意，但我自己会处理好的，谢谢。”

（14）朋友只在要你帮忙或者发牢骚时才会给你打电话

分析：如果不及时阻止朋友不停的抱怨或者要你帮他，那你们的友谊就会发生危机。

处理建议：不鼓励抱怨，鼓励承担责任。

回答示例：温柔地说：“我不知道该说什么，但是解决这些问题只能靠你自己。你总会遇到开心的事情吧？相比之下，我更愿意听你说开心的事情。”

（15）请求别人的帮助

分析：暗示对方你需要帮助，而不是直接提出来。如果直接提出可能会使朋友感到困惑，或者产生受你操控的感觉。

处理建议：想办法得到你需要的帮助，不要试图操纵对方。

回答示例：直接对他说："我需要你帮我个（大/小）忙。如果不行，请直接告诉我，我能理解。"

明智地处理尴尬的交谈，可以促进更好的人际关系

在尴尬的交谈中直截了当地表达自己的想法，这种做法本身没有任何的不妥。如果不告诉他们你是怎么想的，你还怎么指望人们理解你呢？的确，我们需要智慧、勇气和耐心来面对某些难缠的亲友和麻烦的同事。使用ＴＡＣＴ法则——三思后再发言、主动倾听、考虑后果、注意方式，可以改善你们的交谈，并能使你在人际关系中充满活力。运用这些法则，你的朋友、同事和家庭关系都会有所变化。虽然以往的习惯很难改变（对于两个已经认识很久的人来说，尤其如此），但是勤于练习和对增进交流的渴望会为你创造更好的人际关系。

第八章 如何结束交谈并让对方感觉良好（1）

救命啊，我陷入一个交谈中出不来了！

——匿名博客

所有交谈都会结束，也必须结束。既然结束是交谈的必然结果，那么每一场交谈都必然会有一个最适合的结束时间。

结束交谈的绝佳时机

不论你们交谈的时间长短，在适当的时候都应该用积极的态度结束交谈。如果等的时间过长，交谈双方就会感到有压力，甚至感到难堪、焦虑或烦躁。最容易结束交谈的时机已经过去。当你感到焦虑，尤其是经过短时间的沉默后，你觉得有必要马上结束交谈，于是便以一种

生硬的方式终止了交谈，这样做会使你的交谈伙伴认为你不喜欢和他谈话。

结束交谈的最佳时机是双方都对对方表达了自己的观点之后。在热烈和融洽的氛围中结束交谈是非常重要的，这样双方都能感觉有所收获。

结束交谈，同时给对方留下好印象

交谈时，在谈论的话题之间会有自然的停顿，利用这样的机会使交谈自然结束是个聪明的办法。在你觉得交谈应该结束的时候，要采取主动，向对方发出你准备离开的信号。你可以简短地总结对方所表达的主要观点，表明你倾听并理解了他的想法，并为你们的讨论得出了一个结论。

如果你们讨论的是近期发生的事件，而你想发出结束的信号，你可以说："听上去你对整件事很了解啊。我也得找相关的文章来看看。"

在你发出了想结束交谈的信号后，你可以安排（如果你真的想）下一次和对方见面的时间，但不要用那种用滥了的"为什么我们不找个时间出去呢"的说法（这一般意味着"永不"）。你要明确一些，比如看电影（吃饭）、下周（周末）等。你可以直接说："约翰，和你交谈很高兴，下周一起看场电影或吃个饭怎么样？我给你打电话。"这样说，你就向对方明确发出了邀请，表达了你想再见面的兴趣。这一招对正在发展的友情或恋爱是比较有效的。

另外，道别的时候，你要说出对方的名字，并使用友好、开放的肢体语言（如眼神交流、微笑、热情的握手），但要避免冗长的道别。

如何摆脱让你难受的交谈

有时候，交谈的内容或者与你交谈的人使你更愿意结束谈话或者尽早撤离，但你又不想伤害对方。比如说，在一个聚会上，你陷入了一个冗长的交谈中，对方一直在夸耀自己的业绩，那么你可以试试以下的策略来结束这样的谈话。

在对方说话中间短暂的停顿时，快速插入（是一种可以接受的打断）几个"是"、"不是"或者封闭性的问题，这样就可以打断谈话者喋喋不

休的讲述，给你自己说话的机会。（记住，你可以通过提出问题来主导谈话。）然后用简短的几句话再次声明你对他的最终观点的认同，就可以准备走人了。你可以说“很好，听起来你很喜欢你的工作。祝你下一个项目顺利，我要去和一个朋友打个招呼”，或者也可以说“如果你不介意的话，我想去拿点吃的”。之后，微笑着和对方握手，称呼他的名字说，“××，很高兴与你交谈”，然后直接离开，这样你就摆脱这种局面了。

你可能会担心，“如果我不认识聚会上的其他人，我不能一直就在那儿站着啊。他看见我宁愿站在那儿也不跟他说话，会生气的。”在这种情况下，你可以试试下面这些简单的办法：去续杯饮料，拿点吃的，或者去洗手间，然后花几分钟观察一下周围的情况，在房间中寻找一些更开放和容易接受陌生人的小组或个人，然后径直走过去，加入他们的交谈。如果你眼光够敏锐，在开始交谈之前，你就可以觉察到谁可能和你会比较谈得来。

第八章 如何结束交谈并让对方感觉良好（2）

常见问题解答

参加聚会时，我讨厌被一个抱怨者纠缠。我知道，我应该做一个很好的倾听者，但是我很快就感觉自己被利用了。我如何才能很机智地结束与这个不停抱怨的人交谈呢?

机智应对抱怨者

抱怨者通常会谈论个人问题、不幸遭遇、病痛或者其他不幸的事情。大多数情况下，这个在谈论不愉快话题的人是希望获得别人的同情。可是没有人愿意听到不停的抱怨。因此，在仔细听取这些问题的信息或者细节后，你可以说“是”、“不是”或者提出一些封闭性的问题，去打断抱怨者喋喋不休的谈话，这样你就可以主导交谈，从而结束交谈。

你也可以使用这样的话来表达你的同情：“听起来，你现在处境艰难。”或者“听到你有麻烦，我很难过。”这样的话可以示意对方你确实

在听他讲，并且对他的问题给予了足够的重视。

当应对抱怨者时，你可以说几句建议和鼓励的话语，如“别着急，问题会解决的”，或者“有这个麻烦的人不只你一个，如果这样想，你感觉就会好一些。”之后很真诚地说：“我希望你的事情会有结果。”然后，你可以微笑着和对方握手，说：“我得去和一个朋友打个招呼。”最后称呼对方的名字说再见，把自己从这种境况下解脱出来。 常见问题解答

我的朋友给我打电话时，总是向我倾诉他所有的烦恼。他抱怨女友不够好，工作得不到老板的赏识，父母仍然把他当孩子看……我知道，好朋友应该是一个好的倾诉对象，但我总感觉我在被他利用。我该怎么机智地结束这种交谈呢?

能够帮助有困难的朋友是令人高兴的，而且，好朋友也是好的听众。但是即使对好朋友，可以倾听的抱怨也是有限的。关键是把握好度，即你该花多长时间去讨论朋友的烦恼和提供可行的建议。不管你想帮他多少，事实是除了他自己，没有人可以解决他的问题。

首先，通过确认他的真实处境来决定你和他谈论他的问题的时间长短。这不会让他失望，这表明你在听。但你要很明显地表明你不能帮他解决问题。比如，你可以说：“山姆，听起来你现在的工作并不是很顺利。那你有什么想法呢？”他可能会回答说他没有任何主意，希望你可以给予帮助或者继续谈论他的问题。这时，你可以说：“嗯，我相信你能想出解决问题的办法。”

既然友谊是双向通道，那么你也有权利期望他成为一个好的听众。你可以改变话题说一些你想说的话，比如你可以说：“顺便说一句，我一直想对你说……”然后说“我希望你的工作能有所改善”，以一种乐观的态度结束交谈。

最后的几句话

当你结束交谈时，你需要注意的事情总结如下：　尽可能以友好的方式结束交谈，这能使其他参与者感觉到与你沟通的乐趣。

带着问候称呼对方的名字，如：“很高兴见到你，×××。”然后握手告别。

试着约对方在不久的将来——一周左右再次见面，你可以说：“我期待再次见到你。”

告诉对方你很喜欢与他交谈，但你必须去和其他人打招呼，取杯饮料，或做其他你想做的事情。

进行简短而甜蜜的告别，更重要的是，进行温暖和友好的告别。

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（1）

互联网是在人类沟通史上自“呼叫等待”之后最重要的一项发明。

——戴夫·巴里（作家、专栏作者）

不久之前，我在Facebook上收到一条很有趣的信息，对方问我：“你是1970年左右在布拉德小学教书的那位加博尔先生吗？如果是，我是您教过的五年级的一个学生！”天啊，我之前是听说过像Facebook这样的社交网站可以帮助人们重新建立联系，但据说这样的情况将发生在30年以后！

随后发生的事情更加神奇。我在网上回复他，告诉他我很震惊，并加他为“好友”之后，两周内有另外6个那个班上的学生在Facebook上给我发了信息。现在，真的要感谢Facebook，我们都成为了朋友，而且是通过网络重新建立了联系。

在Facebook、LinkedIn和Myspace等各种社交网络出现之前，人们在他们居住、工作、休闲、祈祷或旅行的地方相遇、交谈。当然，大多数人还是面对面地进行交谈。现在社交网站已经相当普遍，这个虚拟的会面场所极大地方便了人们参与社交、彼此联系和建立友谊。由于社交网站是免费而且全球性的，所以上千万来自世界各地的人能够互相聊天并成为朋友，也就不奇怪了。

加入社交网络很容易。这种现代化的社交方式以极快的速度扩展着。你必须知道如何找网站、博客，如何找到与你有相同爱好的人。在建立联系后，你可以让别人知道你是谁。在网上交谈时，你应该使用适当的网络技巧，并遵守安全条款。社交网站种类很多，都是针对不同

的人群、年龄、兴趣以及目标，其中最普及的是Facebook、Myspace、LinkedIn、Twitter、eHarmony和。

从Facebook和Myspace开始(它们相当于中国的人人网和QQ空间)Facebook和Myspace是社交网站中为了结识新朋友以及和老朋友重新联络的人使用最多的网站。这种网站就是用来帮助不住在同一地区的人交谈、结识、分享有趣的经历。你可以通过将信息贴在“用户墙”上的方式加入讨论、分享新闻。这面“墙”是用户资料的一个空间，用户的朋友可以在上面发消息，消息的发布时间、日期也是可见的。当然，你也可以通过邮件直接和其他用户交流。虽然社交网站的初衷是在线社交，但是现在很多小公司和非盈利组织以及专业的服务机构也通过这些社交网站将他们的产品、服务推广给数百万的朋友和用户。你在Facebook上说什么都可以，但是最热门的话题是名人、八卦、电影、体育赛事、音乐、商业和科技交流。

Facebook和Myspace迅速普及的原因之一就是免费，此外你可以很容易地扩展你的朋友圈，和与你有共同爱好、经历及目标的用户建立联系。只需轻轻点击鼠标，就可以联系到同事、高中同学、大学同学，或者是以前你参加过的组织的成员。在这里，你不仅可以找到多年没有联系的老朋友，而且也可以交到很多新朋友。

在Facebook和Myspace注册后，建立个人信息和加入交谈就很容易了。你可以轻松地做到以下的事情：　找你认识的人，向他们发送邮件并邀请他们成为你的好友。

跟网友的帖子。

贴出你自己的评论。

回答网友的问题，或者给网友发评论。

分享与行业、社会或者社区有关的事件、链接、新闻。

通过讨论与其他用户建立联系。

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（2）

在LinkedIn上进行专业联系（相当于中国的若邻网）

想不离开办公室就和同行们建立联系吗？你在找适合自己专业的工作机会吗？你希望市场或专业人士对你的产品或者服务感兴趣吗？你想在打电话推销之前，了解一下这个潜在客户的背景信息吗？

这些只是你加入LinkedIn后所获得的众多好处的一小部分。这是一个免费的商业社交网站，在这里你可以了解用户的信息，并加入以共同爱好、经历和目标为基础而形成的专业社区。和大多数社交网站一样，LinkedIn免费且操作简便。该网站据称有5千万用户分布在全世界，还有上千个专业小组，在这里你可以和同行、同专业、同事、客户和供应商进行与工作有关的交谈，或只是闲聊。

在LinkedIn网站，你可以考虑参加公司、大学校友、非盈利性组织、行业组织、联盟和行业小组等各种在线交谈；可以加入关于行业发展、媒体、新闻、商业和科技知识等讨论组。讨论组的互动和专业论坛为你与小组成员提供了交流的平台。比如，你们可以分享行业新闻，发表声明、帖子或者找新工作。多数的专业成员都承认如果事先在LinkedIn上进行沟通，那么在现实中见面时就比较容易打破僵局。

当你找到一个你感兴趣的小组，点击小组管理员查看他的资料。如果你对这个小组有任何疑问，可以向小组管理员发信息。如果你觉得小组很合适你，点击“加入这个小组”就可以发出加入的请求。在这里要提醒你的是，小组管理员会审核所有要求加入的申请。而且，加入一个社团或大学的校友群可能还需要你发一份有效的电子邮件申请。

登陆LinkedIn网站，注册成为用户，建立你的资料，然后你就可以轻松地与其他成员开始交谈了。 在LinkedIn上找到你认识的人，给他发邮件。

如果你们相互加为好友，就可以发出一个开始交谈的邀请。

找你可以参加的专业小组。

回答其他用户的问题。

请求LinkedIn上的用户为你写推荐。

分享行业相关事件的链接和新闻。

通过讨论结识该小组的其他成员。

通过Twitter和别人分享你当下在做什么（相当于于中国的微博）Twitter（译者注：Twitter是国外的一个社交网站，主要提供微博服务）在2006年推出一项服务，用户可以贴出140个字的消息（tweets）。这个消息的作用就是回答“你现在在干什么”这个问题。你的这个“状态”会显示在你的主页上，并发送给任何“关注”你的用户。通过社交网络，人们可以把自己随时想到的关于食物、政治、旅行甚至名人八卦等热点话题发布出来。Twitter专家乔尔·克蒙认为在Twitter网站上，可能同时有上百万的参与者在更新自己的状态，告诉别人他们此刻在干什么。你的确会觉得，只要你愿意，可能他们每个人都能成为你的朋友。

注册了Twitter以后，建立了自己的资料，就可以轻松地加入Twitter的交谈了：提出问题，回复留言，发起讨论或引起回应。

关注别人的微博并及时回复。

与大家分享行业问题、社会问题或与社区相关的链接和新闻。

与其他“好友”通过社交网络和论坛进行交流。

通过约会网站寻找爱人

你是不是对在酒吧里闲谈感到厌烦？你有没有参加过相亲？你参加速配活动时是不是总觉得语塞？如果你想找摆脱这些老套的寻找伴侣的办法，为什么不学学那些单身汉们，去约会网站上试试？比如去和寻找合适的伴侣。在线约会网站的收费和速配手法各有不同，但是在开始阶段，都需要成员完成详细的关于婚恋关系的问卷。接下来，成员会收到网站发的几个“潜在约会对象”的信息。比如成员会收到“通过科学评估与你相匹配的人”；而则声称提供各种“强有力的搜索工具，帮助你根据他们的兴趣、背景、年龄、地理位置等找到你的另一半。”约会网站的下一个流程就是认识与你相匹配的人，但不透露彼此的身份。然后如果双方都觉得合适，他们就会相互透露身份，直接联系，这样他们就可以见面了。

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（3）

在线约会的社交网站与相亲的其他方法相比，至少有三个优势。第一，网站承诺会使用精确的配对软件，排除那些明显不合适你的情况，然后向你提供潜在对象的信息。第二，在线约会网站可以让人们分享爱好、浏览照片、阅读资料信息。久而久之他们就可以了解对方，而不用见面。这种方式可以缓解很多人在相亲活动或在酒吧与单身人士第一次见面时的焦虑。最后，如果人们愿意会面，他们就可以进行真实的约会；如果不愿意，社交网站上的在线拒绝功能使得拒绝不像面对面或者在电话中拒绝那样令人难堪。

搜索社交网站让你乐趣无穷

大型社交网站固然有很多成员，但一些小型的论坛和博客有时会提供一些更有趣或更有娱乐价值的信息。登陆“维基百科”，在搜索栏输入“社交网站”，回车，几秒内你就可以获得无数社交网站的名称、简介、用户人数、全球排名、注册要求等。看到有这么多社交网站能给你提供分享自己兴趣爱好的平台，而且大多数人喜欢在这里交谈、在线交友，是一件值得兴奋的事。

博客是展开在线交谈的一个好办法

最近我了解到：通过在博客上贴评论，可以形成利润丰厚的商业合作。我在数据库管理员的社交网站上读过一篇博文，文章阐述了技术人员从电脑后面走出来和同龄人交流的重要性，更让我激动的是博主提到了我的书——《5分钟和陌生人成为朋友》。

为了表示我的谢意，我给那位博主发了一封简短的邮件，感谢他推荐我的书。此外，我还回答了他的博文中关于记住人们名字的问题。随后的几天，我们又进行了几次邮件和电话的交流。之后，通过几周的在线交谈，他聘请我做他的网络教练，并在LinkedIn上推荐我，还请我做他们协会的年会发言人！

今天，全世界有无数个人、企业和组织都有自己的博客，向在线读者提供评论、新闻、对某个话题的观点，或者个人在线日记。根据社交

网络研究人员的调查：由于人们可以与博主互动，发表评论帖和与其他读者沟通，博客的普及已经达到了惊人的程度，而且开通一个博客也非常容易。如果你想找一个人们可以公开讨论各种话题的博客，访问博客搜索引擎，或者以及就可以。你可以在那里找到一长串博客，这些博客的主题从日本动漫到专业的动物学——无所不包。接下来你可以访问那个博主，至于怎么和他们进行交谈就看你自己了。

访问尽可能多的社交网站和博客——但只加入几个即可

不管你访问社交网站是出于交往原因还是商业原因，在注册成为会员时，最好先了解它们的服务、规则、客户、是否收费等。掌握全部信息以后再决定是否加入。不用担心会被这一连串的博客和网站所淹没。你不可能加入每个社交网站，也不可能对所有你读过的博文发表有意义的评论。这也是为什么我们认为一开始只需要加入一两个社交网站、只对几个博客发表评论就可以。关键是要定期登陆。

很多博客网站只要邮箱和用户名就可以立刻发表评论。不过要真正开始网络社交，在注册成为会员后，你还需要采取重要的一步，就是建立你的在线资料，告诉大家你是谁，你喜欢的话题是什么，最重要的是让别人知道你希望和他们交流，愿意结交新朋友。如果你充分完善了自己的在线资料，这将有助于在交谈中帮你打破僵局。

更多免费txt电子书，欢迎您到www.txtsk.com下载

声明：本电子书仅供读者预览,请在下载24小时内删除，不得用作商业用途；如果喜欢请购买正版图书！

Table of Contents

前言

序

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（1）

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（2）

第一章 巧用肢体语言拉近彼此距离（3）

第二章 简单的问候之后该说些什么（1）
第二章 简单的问候之后该说些什么（2）
第二章 简单的问候之后该说些什么（3）
第二章 简单的问候之后该说些什么（4）
第二章 简单的问候之后该说些什么（5）
第三章 让倾听帮你捕捉谈话的关键词（1）
第三章 让倾听帮你捕捉谈话的关键词（2）
第四章 得体地告诉别人你是谁（1）
第四章 得体地告诉别人你是谁（2）
第四章 得体地告诉别人你是谁（3）
第五章 5秒钟记住对方的名字（1）
第五章 5秒钟记住对方的名字（2）
第五章 5秒钟记住对方的名字（3）
第六章 4招让你成为谈话高手（1）
第六章 4招让你成为谈话高手（2）
第六章 4招让你成为谈话高手（3）
第六章 4招让你成为谈话高手（4）
第六章 4招让你成为谈话高手（5）
第八章 如何结束交谈并让对方感觉良好（1）
第八章 如何结束交谈并让对方感觉良好（2）

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（1）

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（2）

第九章 即刻加入社交网络和博客吧（3）